

## LAMPIRAN

## Lampiran 1.1

## Form Bimbingan Pembimbing I

## Form Bimbingan Laporan Skripsi

Nama : Niken Sofi Salma

NIM : 2022031027

Pembimbing I : Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A.

No	Hari/Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	30 Desember 2025	Bimbingan ke-1	h
2	6 Januari 2026	Bimbingan ke-2	h
3	13 Januari 2026	Bimbingan ke-3	h
4	20 Januari 2026	Bimbingan ke-4	h
5	27 Januari 2026	Bimbingan ke-5	h
6	3 Februari 2026	Bimbingan ke-6	h
7	10 Februari 2026	ACC skripsi	h

Surakarta, 10 Februari 2026

Pembimbing I



Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A.

**Lampiran 1.2***Form Bimbingan Pembimbing 2***Form Bimbingan Laporan Skripsi**

Nama : Niken Sofi Salma

NIM : 2022031027

Pembimbing 2 : Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si

No	Hari/Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	30 Desember 2025	Bimbingan ke-1	<i>F.</i>
2	6 Januari 2026	Bimbingan ke-2	<i>F.</i>
3	13 Januari 2026	Bimbingan ke-3	<i>F.</i>
4	20 Januari 2026	Bimbingan ke-4	<i>F.</i>
5	27 Januari 2026	Bimbingan ke-5	<i>F.</i>
6	10 Februari 2026	Ace skripsi	<i>F.</i>
7	-	-	-

Surakarta, 10 Februari 2026

Pembimbing 2



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si.

### Lampiran 1.3

#### *Surat Izin Pengambilan Data Penelitian Skripsi/Tugas Akhir*



## FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA, DAN SENI UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Jl. Adi Sucipto No. 145, Solo 57144, Indonesia  
Tel. +62 - (0)271 - 743493, 743494, Fax. +62 - (0)271 - 742047  
www.usahidsolo.ac.id

Nomor : 238/D/FSHS/Usahid-Ska/VI/2025  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Ijin Pengambilan Data Penelitian Skripsi / Tugas Akhir

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta  
Jl. Sugiyopranoto No.20, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon  
Kota Surakarta, Jawa Tengah 57111

Dengan hormat,

Guna memenuhi persyaratan perkuliahan Program S-1 di Universitas Sahid Surakarta, mahasiswa diwajibkan untuk menempuh Skripsi / Tugas Akhir. Dimana perlu diadakannya pengambilan data penelitian di instansi yang terkait dengan bidang keilmuan yang ditekuni.

Dalam rangka melaksanakan kegiatan tersebut, bersama ini kami menyampaikan permohonan ijin bagi mahasiswa kami untuk dapat melakukan pengambilan data penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun data mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: <b>Niken Sofi Salma</b>
Nomor Induk Mahasiswa	: 2022031027
Program Studi	: Psikologi
Judul Skripsi	: Gambaran Kepuasan Kerja pada Karyawan di Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta
Waktu Penelitian	: 23 Juni 2025 s/d 10 Juli 2025

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Surakarta, 19 Juni 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

**Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si**  
NIDN. 0602058801

## Lampiran 1.4

### *Surat Keterangan Magang*



#### SURAT KETERANGAN

No: 011 / S.Ket / HRD-Ext / KSPH / VII / 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Eko Wahyudhi**  
 Jabatan : Human Resources Manager

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **Niken Sofi Salma**  
 NIM : **2022031027**  
 Jurusan : **Psikologi**  
 Fakultas : **Sosial, Humaniora dan Seni**  
 Universitas : **Universitas Sahid Surakarta**

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa yang bersangkutan melaksanakan magang sejak  
**10 Maret 2025 hingga 10 Juli 2025** di Kusuma Sahid Prince Hotel.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 10 Juli 2025

Kusuma Sahid Prince Hotel  
  
**Eko Wahyudhi**  
 Human Resources Manager

**KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL - SOLO**  
 Jl. Sugiyopranoto 20 Solo 57111 Jawa Tengah - Indonesia  
 P. + 62 271 646356 | F. + 62 271 644788 | E. hotel@kusumasahidprince.com  
[www.kusumasahidprince.com](http://www.kusumasahidprince.com)

 kusumasahidprince  kusumasahidprince  kusumasahidprince  @kusumasahidsolo



## Lampiran 1.5

### *Verbatim Wawancara*

Nama: EW

Iter	Oke jadi Bapak, izinkan saya untuk perkenalan terlebih dahulu; nama saya Niken Sofi Salma dari Universitas Sahid Surakarta jurusan Psikologi, memohon izin untuk menanyakan terkait gambaran kepuasan semasa Bapak bekerja disini. Boleh saya mulai?	
Itee	Iya	
Iter	Sebelumnya bisa dijelaskan terlebih dahulu, Bapak bekerja disini sudah berapa lama?	
Itee	Saya bekerja disini dari tanggal 7 Juli besok, tapi secara administrasi dihitung pada tahun 1993, di tahun 1993 saya sudah 32 tahun. Seperti masa Suharto berkuasa.	
Iter	Selama 32 tahun itu, menurut Bapak, bagaimana penilaian terkait kondisi lingkungan kerja, apakah Bapak sudah nyaman?	
Itee	Ya, bagian dari apa? Bagian dari kepuasan kerja itu, ketika orang mampu berkarir di kampungnya. Orang banyak sukses ketika mereka berkarir di luar wilayahnya. Kenapa? Karena mereka tidak punya beban sosial. Ketika kita bekerja di kampung, kita punya beban sosial. Contoh: ada kematian, kita harus takziah; ada kondangan, kita harus hadir; ada ronda, kita harus ikut. Banyak hal yang kemudian... kesosialan ini yang kemudian... menjadi penyeimbang dari 24 jam itu, tidak hanya dihabiskan untuk kerja. Kesempatan orang-orang yang bisa bersosialisasi di masyarakat itu juga bagian dari pita-pita yang tetap bisa berguna bagi masyarakat sekitar.	

Iter	Tadi Bapak juga mengatakan bahwa kekeluargaan itu lebih diutamakan daripada materi di sini?	
Itee	Dua sisi. Dua sisi yang kemudian bisa dikatakan begitu. Kan kita harus kemudian... apa bahasa kerennya? Zoon Politicon, “binatang yang bermasyarakat.” Nah, ini yang kemudian menempatkan saya, saya pun juga di tempat kerja merasa sebagai anggota dari pekerja itu. Saya di masyarakat juga berusaha untuk berada pada posisi yang juga bermanfaat dari itu. Itu yang kemudian tetap saya <i>enjoy</i> jalankan, berkaitan dengan pekerjaan dan sosial.	
Iter	Baik. Saya tadi sudah melakukan interview ke beberapa karyawan pak, kemudian sebagian besar mereka mengatakan bahwa memang di hotel ini lebih cenderung ke bagian keakraban oleh sesama rekan kerja dan atasannya. Apakah menurut Bapak sudah sesuai atau belum?	
Itee	<p>Itu bagian dari tugas saya untuk menciptakan atmosfer itu. Maka, saya bagian dari salah satu karyawan yang kemudian mencetuskan adanya paguyuban.</p> <p>Paguyuban apa? Kegiatan yang didasari oleh <i>voluntary</i>, sukarela untuk ikut arisan, yang mana arisan itu merupakan silaturahmi ke rumah masing-masing karyawan. Di luar pekerjaan, yang kemudian kita membahas hal-hal yang lain. Ketika kita bersilaturahmi itulah, yang kemudian menghadirkan kedekatan dan keakraban, yang kemudian akan terbawa ke perusahaan.</p> <p>Di jabatan ini, di jabatan saya sekarang ini, saya orang yang paling longgar ketika karyawan bilang, “Pak, mohon izin, mau takziah.” Saya selalu berikan kesempatan, “Silakan jalani. Pekerjaanmu tetap ada yang <i>handle</i>.”</p> <p>Mungkin beda dengan orang-orang yang dulu, <i>treatment</i>-nya, “Nggak boleh, kan ini jam kerja, ngapain? Nanti aja setelah pulang kerja.” Saya salah satu orang yang begitu.</p>	

	<p>Kemudian ketika itu agak jauh, nengok karyawan atau apa, mereka bilang, “Pak, boleh pinjam armada hari ini?” Saya selalu izinkan, “Silakan, yang penting aman,” dan siapa saja.</p> <p>Bahasa ini, ketika saya kemudian mudah memberikan izin kepada mereka untuk bersosialisasi terhadap <i>subordinat</i> dan lainnya, ini yang kemudian menjadi timbal balik yang saya terima di sini—keakrabannya, apa-apa gitu, “Sana sampaikan Pak Y aja.”</p> <p>Jadi, karena hal <i>non-official</i> yang saya lakukan itu, mereka pun juga tidak sungkan. Ketika saya sudah berada di rumah, “Mohon maaf Pak, mengganggu. Bolehkah saya minta waktunya?” Itu tetap saya layani. Tapi tidak pinjam uang, loh ya... yang lainnya ya tetap kita jalani, kan gitu.</p>	
Iter	<p>Tapi bagaimana jika ada karyawan yang belum menciptakan suasana akrab tersebut? Seperti orang yang kurang fleksibel, atau orang yang susah untuk bicara, dan orang yang merasa kurang didengar? Apa respon Bapak?</p>	
Itee	<p>Ada forum di perusahaan, namanya <i>General Staff Meeting</i>, yang dilakukan per tiga bulan. Itu juga bagian dari wahana ketika ada karyawan yang kemudian kurang mampu untuk memberikan informasi ataupun keluhan tentang pekerjaannya. Tapi, pada dasarnya pintu saya selalu terbuka ketika mereka ada hal-hal yang berkaitan dengan ketidakharmonisan komunikasi di departemennya—tidak di <i>office</i> ini.</p> <p>Mereka mau bicara di mana? Di koperasi, saat sedang makan; makanya saya kadang ritme makan saya berubah-ubah. Kadang saya makan jam 11, jam 12, jam 1. Supaya apa? Supaya saya bisa nimbrung di beberapa komunitas tersebut.</p> <p>Dan apa yang benar-benar saya utamakan? Apa yang kemudian menjadi sahabat; tidak berkaitan dengan hierarki kerja, tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan. Nah, itu yang kemudian lebih</p>	

	mengakrabkan dan lebih memudahkan ketika mereka mau menanyakan hal-hal berkaitan dengan kendala mereka di pekerjaan.	
Iter	Jadi Bapak menciptakan suasana lebih nyaman agar mereka lebih terbuka ya pak?	
Itee	Bagian dari itu, menjadi tugas saya agar atmosfer kerja bisa terlihat smooth.	
Iter	Oke, kalau atmosfer kerja ya pak. Sekarang mau bicara tentang lingkungan sekitar pak; ada salah satu karyawan yang saya interview mengatakan bahwa beliau kurang puas dengan lingkungan kerjanya/tempat kerjanya, dan apakah Bapak merasakan hal yang sama?	
Itee	<p>Begini... kita tidak harus menutup hati, yakin bahwa apa yang kita lakukan itu diterima oleh semua karyawan. Karena sensitivitas, subjektivitas, maupun objektivitasnya kan berbeda-beda.</p> <p>Contoh: mungkin ada karyawan yang bersikap sinis, atau mungkin dia kalah bersaing dengan temannya. Atau kemudian ada ekspektasi dia yang lebih tinggi, “Kenapa dia begitu? Kenapa saya begini?” Atau mereka membandingkan hal-hal yang dikeluhkan dengan tempat lain. Atau memang bawaannya dia kurang menerima dari sisi kondisi yang ada.</p> <p>Itu bisa berkaitan dengan apa? Dengan kebijakan. Taruhlah begini: karyawan ini kok selalu masuk pagi, sementara saya kok bisa masuk pagi, sore, malam—yang bergerak kan begitu. Atau, kok gaji dia naiknya Rp10.000, sedangkan saya cuma Rp6.000. Atau, kok saya cuma di posisi ini terus, kok nggak naik-naik, kan?</p> <p>Nah, sesuatu yang dikeluhkan oleh karyawan itu, selama tidak dikeluhkan langsung ke saya, maka hal-hal normal yang saya lakukan adalah bagian dari kebijakan yang saya jalankan. Tapi kalau hal normal itu kemudian diterima secara abnormal, otomatis</p>	

tidak hanya satu dua yang akan menjadi riak, menjadi suara gaduh yang akan bersambut, “Oh... oh... kayak gini terus... bagaimana?” Itu yang kemudian saya yakini, bahwa setiap kebijaksanaan tidak mampu memuaskan semua pihak. Dan mereka tidak serta-merta berani menyampaikan tentang ketidakpuasan terhadap apa yang mereka alami. Karena mungkin apa yang mereka katakan itu hanya dari sisi mereka.

Contoh: perusahaan ini profit atau revenue-nya jeblok. Apakah karyawan juga menerima beban jebloknya itu? Bukan. Mereka hanya berpikir, “Aku kerja, maunya harus begini... harus begini... harus begini.” Tapi kalau perusahaan bagus, “Kok aku nggak ikut bagus-bagus?” Kan ada sisi-sisi yang kemudian harus dibedakan: apa yang harus didapat oleh karyawan, apa yang menjadi bagian dari operasional, dan apa yang menjadi hak dan bagian dari owner. Ini yang kemudian hanya disampaikan kepada beberapa orang saja. Tidak sampai ke bawah.

Atau begini: seiring berjalannya waktu, efisiensi di tahun 2025 ini sangat berpengaruh terhadap apa yang mereka jalani. Dulu, satu departemen jumlahnya 15 orang. Karena efisiensi, orang yang sudah keluar tidak diganti, sekarang jumlahnya 12. Dari hitungan 15 ke 12 berarti ada 3 pekerjaan yang harus dikerjakan oleh orang-orang yang tersisa.

Tambahan beban pekerjaan bagi 12 orang ini otomatis sedikit banyak akan memicu keluhan, “Tugasnya sebanyak ini, seharusnya jumlah orangnya sebanyak itu.” Mereka tidak berpikir, saya harus bayar karyawan berapa? Listrik berapa? Bayar pajak berapa? Direksi yang diminta berapa? Ini kan tidak mereka pertimbangkan.

Dalam pengambilan keputusan ini, sebagai manajerial, saya tidak menyampaikannya secara langsung. Tapi hal-hal tersebut saya sampaikan ke Departemen Head atau Kepala Bagian. Mereka itu

	<p>sebenarnya adalah <i>'the real personalia'</i>, yang keluhan-keluhan pasti masuk ke sana dulu, baru ke saya.</p> <p>Ini yang kemudian harus dipahami, karena mereka juga terlibat dalam operasional. Ini lho, dia dapatnya revenue sekian, kewajibannya ini lho. Kalau beban ditambah, profit yang diterima oleh owner berkurang, ya ownernya tetap marah—karena pasti owner punya kewajiban-kewajiban lain, kan begitu.</p> <p>Nah, hal ini memang tabu untuk dibicarakan ke semua orang, hanya beberapa orang saja yang kemudian dipahamkan.</p>	
Iter	Karena itu dapat menciptakan pandangan yang lain, ya pak?	
Itee	<p>Iya. Tapi... ya bagaimana? Saya tidak bisa menjaga itu selama 1x24 jam. Ada Kepala Bagian yang kemudian menceritakan hal tersebut kepada bawahannya, “Begini-begini...” Jadinya 50:50—50 memperlihatkan, 50 mengeluhkan. Nah, itu yang kemudian terjadi.</p> <p>Tapi bagi saya, satu hal yang kemudian, apa pun keadaannya, kan tetap harus dijalankan. Kalau benar berhenti, ya sudah, berhenti semua. Nah, makanya saya jalani apa yang dibutuhkan. Ambil kalau itu kamu butuhkan, tinggalkan kalau itu memang tidak kamu inginkan. Sesuai fungsinya, dicocokkan—makannya itu.</p> <p>Saya dulu pernah buat spanduk besar, MMT belum ramai, masih pakai kain. Bertuliskan, “Hotel ini tidak menjadikan kamu kaya, tapi hotel ini mampu menyalur hidupmu.”</p> <p>Dulu, ketika gerbang karyawan yang sebelah barat masih terbuka, itu ketika karyawan masuk selalu membaca tulisan itu. Kalau mau jadi kaya, ya jangan jadi karyawan—jadi pengusaha. Tapi kalau mau kerja di sini, ya itu, sekadar untuk menyambung hidup.</p> <p>Berarti kalau hanya menyambung hidup, ya... stagnan, kan? Tapi kalau mau kaya, jangan kerja jadi karyawan.</p>	

Iter	Bapak untuk lingkungannya, seperti kebersihannya dan fasilitas apakah sudah cukup memadahi kerja Bapak selama 30 tahun?	
Itee	<p>Ini kalau kemudian dibuat survei dan dibuat kurva, itu menurun. Karena, satu: kemampuan perusahaan sama kemampuan karyawan juga ya begini terus. Harus bagaimana, kan? Itu yang kemudian harus kita sadari, dan terus mau bagaimana? Sadar diri: saya minta begini, keputusannya begini. Kalau keputusannya selalu di atas, nggak apa-apa. Keputusannya di bawah? Dulu karyawan dapat ini, dapat ini, sekarang enggak. Dan itu orang-orang lama saja yang kemudian mengalami.</p> <p>Orang baru kan tidak. Orang-orang baru ini kan tahunya, ya udah. Contoh: mesin dishwasher. Jadi kalau di parkiran karyawan itu ada mesin dishwasher yang sudah rusak. Dulu nyuci piring dan lainnya sudah pakai mesin. Mesinnya rusak, nggak bisa beli. Akhirnya jadi manual lagi.</p> <p>Nah, orang pelaksananya dulu juga melaksanakan pakai mesin, sekarang harus jadi manual. Kalau dia pikir, “Oh, kok malah kembali ke zaman purba?” Tinggal dia: “Lah, mau nggak kamu bisa begini,” kan gitu. “Kalau nggak mau, ya sudah dari awal kontraknya harusnya begitu.” Ya, itu yang harusnya dibicarakan agar tetap menjalankan sesuai prosedurnya.</p>	
Iter	Dan tadi saya juga dengar, bahwa jika ada fasilitas yang rusak, nanti para karyawan bisa ‘patungan’ dipotongkan gajinya untuk membantu beli fasilitas yang diinginkan, apakah itu benar?	
Itee	<p>Gini, itu kan untuk karyawan. Kalau untuk perusahaan, ya nggak boleh. Maksudnya, karyawan yang bekerja mencari uang, uangnya sebagian dipotong untuk biaya operasional, itu nggak boleh. Karyawan harus bawa pulang uang itu ke rumah tangga mereka. Nggak kemudian saya ikut, dan itu tidak signifikan kalau kemudian nanti salah satu falsafah yang ada di perusahaan ini</p>	

	<p>adalah merasa dia “ikut memiliki.” Memiliki itu apa? Supaya apa yang ada di dalam hotel ini, dia tetap jaga dengan sebaik-baiknya, seperti miliknya.</p> <p>Tapi kalau kemudian nanti karyawan sudah ada partisipasi itu, kalimat “miliknya” nanti “dibawa pulang.” Kalau kemudian partisipasi karyawan, ya bagian dari sesuai SOP itu. “Oh, itu barangku, taruh aset baiknya supaya long-term kegunaannya.” Itu juga bagian dari SOP mereka.</p>	
Iter	Baik, jadi untuk fasilitas dan keseluruhannya melalui revenue yang ada dari perusahaan saja?	
Itee	<p>Kadang mereka harusnya itu, AC ini sudah diganti ini. Nah, ketika mau ganti AC ini, dengan kemampuan dan hasil yang tidak seberapa, kan perusahaan juga mikir: prioritasnya itu apa dulu ya, kan begitu. Kalau kemudian kita memancing, kebutuhannya itu banyak, salah satunya umpan, kemudian senar, kail, jurang, kursi, payung, topi. Nah, kalau sudah ada payung, apakah topi diperlukan? Kan enggak. Kalau kemudian topi dan lainnya sudah ada, kalau kemudian tidak ada kail, masa itu tetap berangkat memancing? Karena prioritasnya apa? Kail dulu. Setelah kail ada, prioritasnya apa? Orang dulu. Apa topi yang sobek, payungnya rusak, biarin dulu, kan masih bisa digunakan dan kita masih bisa produktif, kan bisa masih dapat ikan, masih dapat banyak. Analogi ini yang saya sampaikan ketika mereka, kok ora, kok enggak hidup, kok enggak diberikan hidup. Itu yang bagian dari yang saya ceritakan supaya logiknya jalan. Itu berkaitan dengan fasilitas operasional yang kadang mereka ingin ikut berpartisipasi, tapi kalau berkaitan dengan kinerja, kadang bahasa saya jahat. Saya analogikan itu ayam petelur. Ayam petelur itu, peternak itu tidak tahu ayam itu makan berapa gram dari makanan yang diberikan. Yang dia inginkan hanya produksinya. Satu ayam setiap hari harus</p>	

bertelur satu. Kalau ayam itu tidak bertelur, apakah makannya juga dia berkurang? Enggak. Makannya juga sama. Maka kalian harus lebih produktif untuk menghasilkan bagi perusahaan ini agar perusahaan juga menilai apa yang menjadi prestasi. Pilihannya ayam yang bertelur sama yang tidak bertelur, yang disembelih mana dulu kan? Yang tidak bertelur. Maka jadilah karyawan yang berproduksi. Jangan yang tidak produktif. Kan gitu. Akhirnya mereka kan memacu diri: “Aku ya ngopo ya? Kok ngopo tidak ada prestasinya? Aku ingin dibeleh terus.” Sementara dia punya anak, punya tanggungan dan lainnya. Ini yang kemudian sering saya sampaikan dari sisi operasional—bahwa mereka harus memahami dan menggunakan apa yang ada dengan sebaik-baiknya. Contohnya begini, Mba Niken kan merasa dulu pernah lihat taksi pakai sedan seperti Soluna atau Timor. Kemudian muncul taksi pakai Avanza. Berapa orang panggil Avanza, dan berapa orang panggil sedan? Itu 90 lawan 10. Karena yang 10 itu, Avanza-nya semuanya laku. Andaikata ada yang nggak dapat order, semua tetap pilih Avanza. Maknanya apa? Sesuatu yang baru itu pasti akan lebih dipilih daripada sesuatu yang sudah lama. Seperti baju kita—baju yang lama itu, lipatannya pasti paling bawah; sedangkan baju yang baru, lipatannya paling atas dan sering dipakai. Yang lama, sudah berlipat di bawah, jadi keset. Itu yang kemudian harus memicu kita, bahwa walaupun lama, tetap harus dirawat. Karena tidak hanya lama, tapi juga berkaitan dengan kualitas dan nilai fungsionalnya. Pendekatannya dalam bahasa Inggris disebut "human touch"—sentuhan manusia. Ini yang mampu menggerakkan orang untuk datang dan kembali. Di sini, keramahtamahan menjadi hal yang penting. Ketika muncul di area kerja dan berkaitan dengan relasi kerja, hal itu akan terbawa ketika mereka memberikan pelayanan kepada tamu. Karena mereka sudah tahu siapa yang memberi kerja. Keramahtamahan

	<p>ini yang kemudian akan berefek sampai-sampai karena keakraban karyawan, tamu kadang dianggap seperti teman sendiri. Kadang saya juga bilang, jangan begitu—mereka tetaplah tamu. Kalau terlalu akrab, tamu bisa merasa risih. Jadi repot juga kan?</p> <p>Bayangkan, kalau Mbak Niken pulang dan di pos ada Pak S. Pak S kalau ketemu saya, hormatnya minta ampun. "Selamat pagi, baik Pak semuanya." Padahal saya menghormati dia. Nah, kalau saya nggak begitu dekat dengan dia, repot loh. Demi harus menghormati saya, dia itu tamu saya. Itu, Mbak.</p>	
Iter	Lantas selama 30 tahun Bapak bekerja, apakah sudah merasa aman dalam aspek sosialnya?	
Itee	<p>Aman sekali. Apa, ya... Ya harus diterima keadaannya. Kalau untuk lingkungan yang fisik seperti ini, itu kurang, terbatas oleh sistemnya. Terbatas, terbatas oleh kemampuan usaha. Andai kata usahanya itu bagus, semuanya kan tidak terbatas. Itu yang kemudian saya harus menyalahkan.</p> <p>Salah satu yang bisa dilihat secara langsung: ada tiga meja di kantor itu. Tapi siapa yang duduk? Satu orang saja. Itu salah satu efek dari tadi—efisiensi ataupun kemampuan pendapatan yang menurun.</p> <p>Tiga kaki menjadi satu kaki. Akhirnya kan tidak sempurna menjalankannya, karena fungsinya kan beda-beda. Di sini saya bisa mengerjakan 20%, di sana saya bisa mengerjakan 30%, 100% milik saya kan berkurang. Kemudian, kalau direkapkan, tidak jadi 100%. Karena apa? Keterbatasan tadi—keterbatasan waktu, keterbatasan hal yang lain.</p>	
Iter	Selanjutnya, kalau menurut Bapak sendiri, berdasarkan pelatihan-pelatihan atau training yang diberikan semasa Bapak bekerja disini. Apakah meningkatkan kemampuan bapak?	

Itee	<p>Ya, akan semakin yakin. Apa? Penanggulangan tentang gangguan lingkungan. Entah itu komplain warga, entah itu komplain warga terhadap operasional, atau kemudian ada orang-orang yang tidak bertanggung jawab masuk hotel. Itu semakin hari kan saya harus memiliki penguasaan ini.</p> <p>Nah, beberapa hari—satu, dua, tiga, empat hari ke depan—itu sesuatu yang mungkin harus saya jaga.</p> <p>Malam Satu Suro itu momen yang kemudian sebenarnya bagian dari pengikat, yang tidak semua orang paham itu. Dan ini menjalani semacam seremoni-seremonial yang tidak dilakukan oleh unit yang lain. Bagian dari mendekatkan diri pada Tuhan itu buat keselamatan siapa? Buat keselamatan unit kerja dan keselamatan karyawannya.</p> <p>Nah, itu yang kemudian bagian dari karyawannya. <i>Yo dadi rukun-rukun</i>, itu juga bagian dari itu. Harapan kami. Karena apa yang kemudian kita jalani tidak hanya pendekatan secara kemanusiaan saja. Kita ada pendekatan kepada Tuhan.</p> <p>Supaya apa? Supaya personel ini dijalankan.</p> <p>Salah satu yang kemudian... Dulu hanya 2–3 orang, orang itu salat Dhuha di musala. Sekarang ada puluhan. Apakah itu mengganggu jam kerja? Mengganggu. Karena ibaratnya, dia paling nggak setengah jam di sana.</p> <p>Tapi bagi saya, setiap pekerjaan tidak harus dijalankan dengan manusia. Ada tangan-tangan gaib yang kemudian membantu. GM-nya juga ada. Siapa, siapa, siapa... Tidak menyalahkan. Bukan kok itu karena satu keyakinan dengan saya. Tidak. Orang yang tidak berkeyakinan dengan saya, mereka juga bisa merasakan.</p> <p><i>Isah tinggal salat, tinggal makan</i>, sesuatu yang saya samakan.</p> <p>Yang pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan, ya jangan. Ini kan sunnah, nggak wajib. Tapi kalau bisa ditinggalkan, silakan.</p>	
------	---	--

Iter	Terkait dengan kepuasan kerja, biar karyawan merasa nyaman ada bagian menjaga kebersihan dan lingkungan. Nah itu bagaimana pak, bisa dijelaskan?	
Itee	<p>Ini kan setiap karyawan yang kerja itu biasanya harus gosok gigi, harus mandi. Itu bagian dari sesuatu yang harus saya jelaskan. Setelah itu apa? Menjaga lingkungan kerja masing-masing. Berarti menjaga apa? Menjaga kebersihannya, kepatutannya, semacam itu. Agar tidak mengganggu dari tugas-tugas dia, yang kemudian membahayakan dan lainnya. Karena kontrol saya dari situ. Kemudian, apa ya... pertolongan pertama ketika ada sesuatu terjadi di luar kendali atau di luar hal yang biasa. Bagaimana menolong orang pingsan? Bagaimana menolong orang jatuh? Itu yang kemudian ketika sesuatu itu pernah terjadi, maka hal tersebut kan menjadi pelajaran. Bagaimana ketika ada... kalau orang sudah pengalaman, kok tahu apa yang harus dilakukan. Bagi yang tidak berpengalaman, bagaimana?</p> <p>Kita buat latihan-latihan: bagaimana memadamkan api, bagaimana cara menggunakan lampu, memegang alat pemadam ringan, dan lainnya. Itu yang kemudian kita... apa ya... sosialisasikan. Kita sosialisasikan dan kita latihkan, kita training. Karena juga kan ada bahasanya: ada apesnya. Kita yang familiar setiap hari dengan tubuh kita, kadang-kadang tubuh kita tidak sesuai dengan harapan kita.</p> <p>Kenapa banyak orang masih kemudian mengeluh. Kenapa kamu sariawan? Kenapa tergigit mulutnya sendiri, bibirnya sendiri? Masih terkena, gitu loh. Kan berarti sesuatu itu bisa timbul dari faktor pribadi.</p> <p>Makanya, sesuatu yang di luar itu, orang harus mengenal dan menjaga. Preventif, ya. Preventifnya begini: eh itu kok basah, <i>nek kepleset piye?</i> biasanya mereka harus dikeringkan, pakai kaos tangan nggak boleh begitu. Ini yang kemudian jadi hal-hal yang</p>	

	<p>harus diajarkan. Pakai masker, karena chemical nya bisa merusak paru-paru. Ada yang mengeluh, “<i>Padahal ngga enak i, ngga nyaman.</i>” Akhirnya begini diatur, begitu diatur.</p> <p>Kemudian itu kan, sejak 2015, pemerintah membuat aturan tentang BPJS Kesehatan. Nah, perusahaan ikut itu. Ikut itu, walaupun kemudian ada rencana kelas 2 dan kelas 1. Orang tidak akan merasa terbebani ketika mereka dapat musibah, sakit—maksudnya itu.</p> <p>Atau kemudian karyawan di pekerjaan yang sebenarnya risikonya menengah di Kusuma Sahid ini, ngga begitu berat. Tidak seperti di tambang dan lain-lain. Itu kan mereka juga hanya ikut dalam jaminan sosial tenaga kerja. Ini kemudian mampu menjadi benteng bagi mereka.</p> <p>Kalau saya begini, saya nanti dibantu apa? Kalau saya begini, saya dibantu apa? Ini yang kemudian menjadi pegangan bagi mereka.</p> <p>Atau supaya hal-hal itu tidak terjadi, saya menyebutkan sosialisasi. Gunakan alat ketika bekerja. Jangan lupa hal-hal berisiko yang akan terjadi. Harus sesuai dengan instruksi. Jangan <i>sak moh e dewe</i>. Kalau tidak mampu, ya dua orang. Jangan dilakukan sendiri.</p> <p>Ini yang kemudian eee bagian dari... remind yang saya lakukan ketika saya keliling operasional. Itu ya bagian dari control. Karena ya tadi, sudah familier tapi masih bisa tergigit. Itu kemudian yang saya bagikan untuk</p>	
Iter	Oke berarti disini selain ada asuransi, ada juga seperti aturan tidak tertulis ya Pak? Untuk menjaga keamanan dan lingkungan?	
Itee	Betul, kan gini toh. Berangkat bekerja itu kan pamit dari rumah. Itu untuk bekerja, berarti nanti kalau bekerja kan ada hasilnya. Kalau berhasil, otomatis badan ini juga harus baik. Status dibaca, badannya harus tetap <i>bakoh</i> .	

	<p>Ini bagian... anu, apa ya? Sihir bagi saya. Sihir omonganku: “<i>Oh, tetep awake sehat, yen awake ra sehat raiso nyambut gawe, yen raiso nyambut gawe omahe piye, kan?</i>” Gitu.</p> <p>Itu bagian dari hal yang kemudian saya sampaikan. Saya tidak secara langsung melihat itu hasilnya, tapi saya yakin tagline itu akan ada di mereka: “Oh iya, ati-ati.” Itu bagian dari sejarahnya selama ini.</p>	
Iter	Lalu yang ke 3 Pak, Bagaimana gambaran kesempatan untuk maju yang diberikan?	
Itee	<p>Ya, kalau kesempatan untuk maju, banyak karier di sini, tapi ‘kan ada keterbatasan pendapatan yang kemudian ini juga menyebabkan faktor pembelajaran. Misalnya di sini harusnya tiga orang. Akhirnya susah sendiri. Berarti ada dua kesempatan yang tidak diduduki. Itu karena saya tidak di posisi pertama. Kalau saya kemarin di posisi kedua, ya saya tetap ada di posisi kedua dan saya mengerjakan posisi kesatu. Pasti harus. Karena apa? Korelasi antara pendapatan dan pengeluaran itu ya kembali lagi menjadi dasar. Ada pengeluaran perusahaan dibagi menjadi dua: <i>fixed cost</i> (FC) dan pembiayaan variabel. FC pembiayaan itu apa? Bayar air, bayar listrik, bayar pajak, ini pasti lho, enggak bisa tidak harus dibayarkan. Tapi, ada variabel dulu. Gaji karyawan itu <i>fixed cost</i>, sekarang menjadi variabel. Contohnya apa? Ada karyawan hanya masuk 15 hari (unpaid leave), itu menjadi variabel. Supaya apa? Itu supaya apa? Seiring belum, enggak ada itu, tapi berkaitan dengan pandemi 2019-2020, itu menjadi solusi bagi perusahaan untuk mengurangi cobanya. Bagaimana kalau perusahaan ini juga tidak menghasilkan? Ya semuanya ditutup, enggak ada yang datang, makanya itu keputusan yang diambil. Jadi, untuk karyawan yang ingin maju, mengembangkan diri, potensinya juga terbatas. Kita sudah memberikan informasi, walaupun tidak saya</p>	

	<p>buat pengumuman, perusahaan akan lebih menghargai orang dari dalam daripada orang dari luar. Alasannya apa? Orang dari dalam lebih tahu dahulu tentang situasi dan kondisi. Satu, keterbatasan awal, keterbatasan gaji, keterbatasan fasilitas. Itu yang kemudian mereka sudah memahami. Kalau kemudian kita dari luar, ekspektasinya lebih tinggi. Nah, 'kan itu yang kemudian bisa... secara positif, dari jongkok, sekarang berdiri. Sekarang di porsi, sekarang tidak berdiri. Ini harus memberikan efeklah posisinya itu. Dan itu yang terjadi di sini. Ada lama orang berkarier sama, dua, tiga tahun baru berada di posisi itu. Ada orang yang kemudian selama baru-baru bisa positif, itu juga ada. Contohnya di Departemen <i>Engineering</i>, kemarin ada <i>chief</i>-nya. <i>Chief</i>-nya itu posisinya di situ. Harusnya dia ada orang di bawahnya, kemudian taruh di bawahnya lah. Tapi orang yang dipercayai, orangnya ada di sini, bukan orang kedua, orang ini ketiga yang dipercayai, yang kemudian harus <i>pick up</i> itu lah. Kita harus memberikan satu <i>guidance</i>, harus begini, harus begini, tapi apakah dia enggak protes? Kan itu 'kan sesuatu yang ikhlas itu ya baliknya. Kan kayaknya sudah jalan ini dua bulan ini. Kalau kemudian ini gimana? Ketika kita mengelola ekspektasinya, keluhannya itu harus terpenuhi 'kan? Kalau tidak terpenuhi, dia jadi apa? Kita ada itu mengurangi <i>input</i>-nya 'kan? Di aturan ada, ada klausul ketika nilaimu tidak masuk di atas <i>passing grade</i>. Kita tidak bisa memperpanjang lagi, ya kemudian menjadi apa bahasanya? Hegemoni, paksa, dipaksa harus bisa. Dan itu ternyata tidak hanya untuk mereka tadi, dulu yang menjalani 'kan?</p>	
Iter	Bapak pernah merasakan hal yang sama kalau pas ingin berkembang tapi malah dibatasi?	
Itee	Ya, salah satunya sebenarnya peluang itu yang kemudian tidak banyak. Kalau peluang itu banyak, nah ini 'kan nanti 'kan hanya,	

	<p>hanya orang-orang itu hanya menjadi contoh ke tempat lain. Lalu kita 'kan ya dari dalam dahulu pastinya ini. Makanya 2010 ketika saya pegang itu jumlah karyawannya itu 126, sekarang hari ini 57. Perang yang dulu dengan 126, perang yang saya hadapi sekarang dengan hanya pasukan 57, sementara tenaga saya juga sudah berkurang 50%, itu tetap hanya sesuatu yang positif yang benar memperkuat kita ini supaya tetap bisa tetap sehat badannya, tetap kokoh, bisa menjalankan itu karena ya dikondisikan seperti ini. Dan saya berpihak di dua sisi. Roda ini harus gelinding. Maka peluang ataupun jabatan-jabatan yang kosong itu kadang sudah tidak otomatis harus diisi, tapi dikorelasikan dengan kemampuan perusahaan. Jabatan itu tetap terlaksana walaupun yang dilaksanakan di bawahnya. Otomatis, keberhasilan dari yang dia jalankan 'kan saya enggak bisa menutup 100%. 75-80% 'kan sudah bagus. Yang menjalankan bukan orang yang aspek di situ. Ini bisa jalan di atas 50% 'kan ya sudah. Yang penting tidak ada komplain, yang penting bisa berjalan walaupun kemudian berjalannya tertatih-tatih, tapi 'kan akhirnya satu, dua, tiga, sebulan, satu bulan sampai sesuatu, sudah ada.</p>	
Iter	<p>Apa yang membuat Bapak terus menjaga kepuasan kerja tersebut untuk terus bisa handle spesifikasi itu, Pak?</p>	
Itee	<p>Yang menjadi dasar. Ada kedekatan sudah, ada individu-individu itu. Kekeluargaan. a, perasaan seperti keluarga. Bisa jadi. Saudara gitu. Jadi, apa yang kemudian orang di posisi saya itu, mayoritas itu yang sosial di posisi saya. Karena saya ibaratnya pemegang aturan, pemegang kekuasaan. "Kamu bisa bekerja ini karena saya. Kamu harusnya begini." Saya tidak jalani itu. Saya kembali ke sana. Mereka itu yang saya sarankan. Itu yang bagian dari program ini terbaru. 126 menjadi 57. Bayangkan berapa orang yang gugur semuanya sementara operasi. Nanti saya punya grup</p>	

	<p>WA karyawan itu bahkan dari monitor saya dulu karyawan yang masuk malam itu jumlahnya 12, sekarang hanya 5. Bagaimana merasakan teman-teman? Bagaimana saya harus tetap menafasi tidak secara fisik saja. Sesuatu yang tidak nampak, harus dijalani. Itu yang kemudian bisa diomongkan, tidak semua orang bisa meniru. Memberikan kepercayaan. "Nanti kalau sudah apa-apa, ikuti saya. Kalau lancar, ya sudah. Kalau tidak, ikuti saya."</p> <p>Akhirnya memicu, "Oh iya, oh iya," 'kan gitu. Atau kemudian mereka tahu bahwa di detailnya ada CCTV, supaya kalau juga bisa akses langsung. Padahal aku juga enggak bisa akses, bukan pernah mencari ya. Minta videonya baru dikirim videonya terus baru ketahuan. Iya, 'kan gitu.</p>	
Iter	<p>Menurut yang diomongkan bapak, jadi, kalau membangun mindset positif bisa efektif meskipun ada keterbatasan, dan bagaimana jika belum ada kepercayaan, atau tidak sejalan dengan pola pikir tersebut?</p>	
Itee	<p>Kedekatan yang saya jalin ke karyawan tadi itu, Contohnya, Mas S. "Eh, rekomendasi ini yang naik." Kemudian dia cerita, "Anak kakaknya di sini. Ini pun ini 'kan bulan Juni itu 'kan anak lulus, anak cari sekolah", "Alhamdulillah, perlu dibantu apa?" "Oh, apa Pak, buat menawar anaknya seperti slip gaji supaya besok ringan bayarnya?" Itu saja dan saya komunikasikan. "Iya Pak, ini adalah kebutuhan Pak. Slip gaji, slip gaji ini riil atau tidak?". Kalau untuk bantuan, dicendekke. Kalau untuk utang, dicendekke." Itu 'kan bagian dari kedekatan. "Ya, Pak. Buatkan." Tidak semua <i>office</i> juga begitu. Tematik-tematik itu yang penting saja 'kan. Orang merasa dimudahkan dengan orang ini. Karena mereka merasa, sejak omongan itu 'kan bukan tema di pekerjaan, tapi itu aku tetap dijalani. Mereka jadi merasa diorangkan, kudune seng ditakokki masalah pekerjaanmu, beresmu durung, iki malah ngabarke</p>	

	<p>anakke sekolah neng endi kan. Itu juga bagian ya, kemudian kedekatan saya kepada mereka untuk, apa ya, sok-sok perhatian. Ya, apa ya, sedikit ke arah partisipan, partisipasi, pilih-pilih dan semacamnya. Tapi kabar lainnya tidak ada apa-apa, hanya sedikit informasi saja. Tapi kalau seperti itu, jadi ada yang menginformasi, ada yang tidak. Seperti ini, seperti itu. Ini kadang-kadang mereka tidak tahu tempatnya mana, tujuannya mana.</p>	
Iter	<p>Lalu yang keempat, Pak, gaji. Nah, itu sudah sesuai sama beban kerja yang dilakukan sama Bapak? 'Kan Bapak itu 'kan melakukan hal banyak 'kan? Bahkan yang di luar tanggung jawab pun Bapak lakukan. Nah, itu apakah sudah sesuai?</p>	
Itee	<p>Sesuatu yang disambungkan kepada logika adalah tentang revenue perusahaan. Membebankan owner, memiliki, membebankan perusahaan untuk mendapatkan revenue sekian. Saya diberi jabatan dan diberi sebagian kewenangan setelah GM untuk mengelola uang berkaitan dengan presentasi dari total yang dia dapatkan. Saat dipanggil berapa? 20% dari total harapan. Taruhlah harapannya itu adalah 1M. Maka saat diberikan 20% berarti berapa? 200 juta untuk urusan karyawan. Maka saya harus menelaraskan ini, tidak kemudian ya sudah tanpa dasar ini semua saya naikan gajinya sekian-sekian. Ketika direkap malah lebih di apa, di-compare dengan penyelesaian 40%. Saya digantung lho, jelas-jelas 'kan tugasnya menelaraskan ini jatah berapa-berapa malah korupsi 30%, kenapa jadi naik? Tidak sesuai instruksi, tidak sesuai SOP, tidak menjalankan perintah dengan baik. Jadi salah-salah. Makanya menjalankan supaya tetap ini, bagaimana? Salah satu yang kemudian dilakukan, "Kalau mau gajinya sekian, berarti yang kerja cuma 60 orang, yang lain dikurangi," gitu. Atau kalau kemudian, "Kalau mintanya tetap sekian, bagaimana? Kenaikan gajinya cuma sekian. Kalau kenaikan gajinya lebih, ini lebih</p>	

	<p>daripada 200, enggak boleh." Kalau kemudian mau menaikkan, ya kinerja tetap dijadikan. Kinerja, jabatan. Kalau kemudian saya pakai angka, enggak bisa. Enggak bisa. Kita ada gradasi, yang bawah 100, yang atas 125, 150. Supaya ini ada perbedaan. Apakah kemudian itu mulus? Belum. Mereka akan mengandung, "Kok dia segini, kok dia segini." Maka nilai dari yang bersangkutan itu menjadi patokan. Masuk kerja, sering pamit, sering izin. Ya beda sama yang tidak pernah sakit, tidak pernah izin. Mereka sudah tahu parameter nya. Parameter pribadi informasi. Mereka sudah tahu parameter nya. Mereka jadi akhirnya tahu, oh iya ya kalau aku dapat segini karena saya sering tidak masuk, telat, dapet warning dll. Udah. Oh pantasan dia yang dinaikkan, wong kreatif. Udah. Mereka jadi tahu parameter masing-masing kan. Taruhlah gini, Ada karyawan ketika berkoordinasi dengan departemen lain, mesti karyawan itu menanyakan si A. Nah, si B, si C, apa kemudian juga mungkin juga boleh dengan orang lain? Berarti 'kan dia tidak dipercayai oleh yang lainnya. Berarti dia punya kemampuan lebih dari B, C, D.</p>	
Iter	Untuk sistem gradasinya, pengukurnya seperti itu, Pak?	
Itee	<p>Salah satu, salah satu bagian dari situ. Jadi kadang-kadang ketika kita mau menilai baiknya karyawan dengan <i>the best employee</i> dan lainnya, dimintakan persetujuan ke departemen. Bagaimana menurutmu ini? Aku yang ngapain dengan Pak Yudi, di luar itu. Oh iya, penilaian orang lain juga. Enggak, komunikasi dia bagus. . Ketika diminta bantuan, siap laksanakan. Enggak, lagi apa, lagi apa. Itu kan saja record mereka. Jadi, ketika pada detiknya nomor satu, sudah banyak komplain lagi, ya. Kemudian dinilai layak oleh semua. Itu kan juga bagian dari sesuatu yang menjadi prioritas.</p>	
Iter	Kalau sudah diukur kayak gitu, untuk bagiannya Bapak sendiri, itu apakah sudah sesuai?	

Itee	<p>Oh, ketika menghadapi komplain, dia mampu menjelaskan yang dikomplain tamu itu, sehingga tamu itu merasa puas dan dapat solusi. Menghadapi komplain tamu, tapi tamunya malah jadi komplain banget. Berarti dia tidak mampu. Kan itu bagian dari nilai. Atau kemudian, parameter pendapat kita tentang bagaimana tentang demikian wah pelayanan enggak baik gini-gini gimana juga bisa jadi masukan. Kamu baiknya menurut 10 orang, tapi yang 15 orang menurutmu dia tidak dilayani dengan baik ini juga baiknya dari parameter viewer statement yang bisa kita jadikan dasar. Kalau dia menutupi ada buktinya tidak? Oh, oh, kenapa dia benar-benar cantik? Enggak boleh, nanti ada yang iri Pak. Nah, makanya kemarin ketika Kartinian, apakah saya menilai kecantikan? Enggak, mereka sudah berhubung partisipasi menjadi Kartinian. Tapi ya dia rakyatnya, dia guru, apa, seberapa? Apa itu itu bagian dari apresiasi ya. Kalau kemudian saya, yang paling cantik itu relatif, kita enggak pernah itu. Karena ketika kemudian itu yang menjadi parameter, subjeknya muncul, subjeknya muncul, jadi tidak adil.</p>	
Iter	Kalau subjeknya Bapak sendiri?	
Itee	<p>Kalau subjek saya sendiri, selama 30 tahun ini, ini subjeknya saya kan punya jabatan. Jabatan ini semua orang kan sudah tahu kewenangan pokok di saya, tugas pokok fungsi saya. Maka tidak ada yang memberi kasih.</p>	
Iter	Oh, jadi yang diketahui?	
Itee	<p>Saya sudah berpikir karena itu. Duh, itu kok saya ngegep Pak Yudi? Kok orang? Mereka enggak mungkin. Pak T marahi orang FB. Orang FB pasti kondisi. Duh, siapa. Karena mereka tupoksinya bukan itu. Maka subjek saya, ajarannya secara subjektif saya adalah dasarnya.</p>	

Iter	Berarti itu sistem pemberian gajinya seperti itu ya, Pak? Kalau secara persepsi pribadi, apakah sudah sesuai kan Pak?	
Itee	<p>Sesuai untuk kebutuhan sehari-harinya? Tidak bisa menjadikan pokok kasar, contohnya. Memberikan parameter tentang upah minimum kota dan lainnya itu, itu hanya 72 unsur yang dinilai. Sementara unsur yang lain belum terhitung. Ada kebutuhan pokok manusia dari tahun ke tahun, salah satunya apa? Pulsa, kuota, data itu enggak masuk parameter Permentah yang jumlahnya 83 tadi. Padahal itu menyebut paling banyak lah. Iya, benar Rp100.000 sekarang Pak harganya. Itu tidak masuk ke parameter. Kalau Rp100.000 itu nempel, berarti kan dia lebih punya akses untuk sejahtera kan? Akhirnya kan Rp100.000 baru dikeluarkan, akhirnya mengurangi dari dana yang dia miliki. Sabun dihitung, beras dihitung, garam dihitung, tersisa rokok dihitung. Itu enggak dihitung. Berarti apa? Secara sistemik kita belum sesuai.</p> <p>Kita perusahaan swasta, makanya itu yang dibutuhkan. Kalau swasta itu yang mengaturkan perusahaannya sendiri. Tidak ada bantuan dari pemerintah. Tapi balik lagi dong. Berapa kewenangan yang kamu miliki untuk gaji? 20%? Jangan, saya tidak boleh lebih dari itu. Karena prosesnya apa? Saya harus propose. Saya harus propose apa? Harus ada approval. Kan enggak jadi. Padahal apa yang saya propose soal kadang masih di bawahnya aturan yang diberikan oleh pemerintah. Pernah? Pernah pemerintah menaikkan 8%, perusahaan mempunyai hanya 5%. Bagaimana caranya? Orang-orang yang masih di bawah UMK atau gitu, sesuaikan dulu. Kalau dia naiknya 100, oke 100. Yang di atasnya, enggak naik 100. Nah, itu enggak adil, Pak. Kurang adil. Bagian dari itu, balikkan. Yang semuanya karyawan meminta adil, kurang 10% tuh kebun juga. Beneran. Masih diterima. Jadi merubah setting-an. Kalau saya harus kurang-kurang. Enggak boleh loh Pak kalau resign orang. Kasihan. Ketika itu kan jadi</p>	

	<p>repot. Maka lebih baik tetap berjalan. Walaupun tidak dapat. Sesuai kan gitu. Pada ketipnya nombok. Pastinya gini. Kan ada orang bilang Jawa itu. Dicokot-cokot alok. Ngalot, ora iso. Ini kan isi yang disapa. Jadi pada tidak ada yang cepat atas, enggak. Tidak ada yang cepat, oh. Tidak ada yang di mana tadi. Jadi tidak ada yang didapat lebih baik, ya lebih baik ngalot-ngalot. Ini kan ada yang ada yang masuk dikonsumsi daripada itu jatuh. Jadi kembali lagi ke ngalot, Mbak Kati. Iya, harus bisa <i>me-manage</i>.</p>	
Iter	<p>Sekarang untuk bonusnya, Pak. Bonusnya di sini kan tadi saya dengerin tentang penjelasannya Rita, kan ada bingkisan, terus ada tamasya, terus ada THR. Nah itu apakah masuk dalam pengaruh dari kepuasan kerja</p>	
Itee	<p>Bagian kan apa ya, kepuasan itu ya. Jadi kita bekerja dengan baik, melayani dengan baik, tamu-tamu datang lebih banyak, akhirnya tamu-tamu itu bayar. Akhirnya kan misalnya dapatnya lebih besar. Dapatannya lebih besar ya. Atau kemudian, oh setiap tahun ini anak-anak masyarakat. Itu kan bagian dari <i>effort</i>. Ini kan juga bagian yang kemudian menjadi stimulan bagi mereka. Sebetulnya sampai WSMU. Sistem gajinya itu sudah disesuaikan sama kayak kriteria masing-masing gitu ya, Pak? Yang tadi itu, perusahaan itu kan punya namanya skala gaji. Nah, skala gaji itu berarti taruhlah gaji terendah dari jabatan terendah, gaji tertinggi dari jabatan tertinggi. Kan jadi itu untuk menjadi bagian dari kenyamanan mereka. Terus yang selanjutnya di sini, sepertinya ya Pak, kedengaran saya di sini itu untuk promosi jabatannya itu diputar. Diputar dari yang tadi, misalnya ada yang keluar satu, terus dari yang bawah untuk di keataskan gitu ya. Oh, bukan untuk rekrut orang baru karena sudah ada dasarnya gitu ya, oh. Contoh ini, kenapa ketika Mas Dian itu keluar, digantikan oleh Mas Fa'hud? Karena? Karena pekerjaan Mas Dian itu konsolidasi dan</p>	

	<p>koordinasinya itu dengan jabatannya Mas Fa'hud. Jadi apa yang kemudian ketika Mas Fa'hud saya tempatkan di situ, separuh dari tupoksinya dia, dia sudah punya. Kan masakan mempercepat berkaitan dengan transfer ilmu. Kan tidak ada satu bulan. Nah, kenapa? Sebagian dari koordinasi pekerjaannya di AR itu, itu dengan naik artis. Ketika ini transfer ke ini, ini karena korek kayak gini. Karena korek lebih. Kalau kemudian saya harus pindahkan dari orang lain, lah saya kan harus meng-<i>upgrade</i> dia dulu. Banyak yang kemudian harus saya kutuk gini, kutuk gini, kutuk gini, kutuk gini, kutuk gini. Tapi kalau ini kan sudah dapat tingkat 50%. Ibaratnya, saya mau memanggil pemain sepak bola. Dia sudah pemain futsal, kan harusnya enak. Dia pemain badminton, terus pijat ke bawah. Kan beda kan? Bolanya pakai badminton. Nah, semuanya melebar kan gitu. Itu bagian satu. Kemudian perputaran ini, ini kan bisa menjadikan sebuah hero. Yang beranjak dari nol. Saya juga, kadang dijadikan <i>support</i> bagi mereka. Kalau anak-anak, misalnya yang dari apa. Saya juga, ya kan? Kalian mungkin. Jika mereka ada yang nyambung, mau ke mana-mana, apa yang harus ditolak adalah Pak Ibu. Lalu kemudian juga segitu. Ada masih, saya masih jadi <i>room boy</i> untuk Pak Ibu. Kan mereka, ya kan? Saya juga, ya kan? Dia enggak ada perjuangan IPJ kan. Tapi kan anak hero, rasa kebanggaan, oh iya.</p>	
Iter	<p>Kalau yang bagian divisi yang kayak harta yang Bapak bilang perkembangan perjalanan itu stagnan, itu untuk kepuasan perjalanan itu gimana?</p>	
Itee	<p>Mereka tetap ada point passing grade, passing grade pencapaian-pencapaian. Aku di luar itu, masih di bawah itu, contoh aku, room boy. Wah, akhirnya dia banyak pemerintahan. Dia sudah turun. Jadi aku aplikasi. Ini tuh, aplikasi. Eh, di aplikasi aku, dia semakin kendala gitu. Sebelum aku turunkan lagi, sudahlah, jangan nih.</p>	

	<p>Ingat, ingat di rumah. Insyaallah punya apa, punya apa. Kan walaupun biar lebih kamu tidak bisa di tempat ini, pasti ada tempat yang lain loh. Ada kadernya loh, ada yang lainnya, yang lebih rekor. Mereka kan jadi lebih enak ya. Ketika ada orang yang kayak begitu kan, yang tadi kaitannya prestasi jadi hero, dimaksudnya jadi hero apa enggak? Maksudnya jadi contoh apa enggak? Kan jadi contoh loh. Kalau aku enggak bisa sesuai, aku bisa turun ke sana. Maka orang-orang yang tadi pasang itu, tapi supaya aku tetap form di sini. Kalau aku tidak form, semakin lama kalau semakin terkonsong, kan mereka tidak mau. Oh iya, paham, tahu. Itu bagian dari reward ya kan, yang apa yang kita apresiasi, yang lainnya yang kita manis menunggu.</p>	
Iter	<p>Untuk Bapak menjaga, biar mereka saling terbuka untuk Bapak, dengan Bapak itu gimana?</p>	
Itee	<p>Saya tidak jaim untuk mendahulunya. Mau mulai minta membahas sesuatu. Membuka pembahasan kalau tidak pernah. Cahin. Tapi kok rebut keseluruhannya kok. Berapa kata itu? Dia jawab, iya Pak, kemarin itu habis natal angka. Terus kemarin betul-betul sakit. Terus begitu ada rewangan. Eh, tahu-tahu motornya bocor.</p>	
Iter	<p>Tapi masih terbatas juga enggak, Pak? Kan katanya tadi Bapak kan yang memegang sistem. Mereka juga masih menutupi diri untuk menangani hal tersebut. Kaitannya dengan pekerjaan atau dengan pribadi?</p>	
Itee	<p>Dengan pekerjaan, Pak. Kalau dengan pekerjaan, mereka tidak berani mengungkapkan semuanya. Hanya konsultasi ketika mereka tidak dapat menjalankan. Contoh, Pak, kamu ini komplainnya, Pak. Sudah saya temui. Lalu apa masalahnya? Hasilnya, panas. Kayaknya enggak nalir. Personal kan ini. Kalau kemudian dia tanya ke saya, ada teman yang lain? Ya, dia bisa</p>	

	<p>dipindahkan. Ada apa? Ada. Tawarin. Kan dia tidak punya kewenangan untuk pindah ke tamu. Kan dia punya kewenangan atasannya. Jalannya itu. Oh iya, dipindahkan. Sejak dulu, dia tawarkan. Oh, ternyata jadi solusi. Saat itu, dia tidak punya pemikiran kayak begitu. Tapi kayak dibantu, dijembatani untuk memutuskan. Memutuskan milih saya. Mereka enggak mungkin. Oh iya, langsung kita pindahin. Itu bagian dari yang mungkin enggak dibantu. Tapi ketika saya bertanya hal-hal yang ringan itu, mereka akan menjawab. Tapi kalau kemudian saya bilang, Bapak-Ibu harus beres dulu. Langsung blocking. Iya, langsung berhenti. Ngopo nungging. Enggak. Langsung pergi sekarang. Aku kemudian tanya, aku tadi ya menurut, nge-share donatur, besok itu nanya, siapa? Maka, izin, itu minuman tadi, enggak jadi itu. Makanya begitu-begitu kan, di tanggal hari-hari, mungkin, kemarin di tanggal hari Pak Eko, kemarin ditanyakan, itu kan hari-hari yang tinggal, kemudian menjadi komunikasi, salah satu sesuai dengan aku.</p>	
Iter	<p>Jadi, <i>overall</i> yang bisa disimpulkan dari hasil apa namanya <i>interview</i>-ku yang lalu-lalu, saya bisa menilai bahwa di sini itu lebih baik komunikasinya karena tetap jaga.</p>	
Itee	<p>Pernah ikut lihat falsafah, ingat langsung dulu dong. Maklumat falsafah. Kadang-kadang, tertulis Anda ya, kita pada posisi gimana? Ketika kita pada posisi depan, kita bisa dicelotehin. Oh benar loh, Pak Yudi, Pak Yudi jepit sampahnya belum masuk akurat. Ketika saya menjadi orang yang tenang, menjadi supporting, itu bagaimana? Ketika saya turun dan mengikuti aturan perintah atas, itu bagaimana? Ini aku diberi nasi empat ceting. Ayo dijalani. Inisiatif pribadi. Karena itu posisinya.</p>	
Iter	<p>Kalau ada yang segan untuk inisiatif, gimana Pak?</p>	

Itee	Kita jadi contoh tadi. Jadi enggak usah... berusaha untuk merubah orang lain ya. Kalau kemudian perlu diperlukan ya itu bagian dari tupoksi kita mengarahkan, mengaitkan, memberikan pelatihan, kemudian mencontoh. Nah, itu juga bagian dari kita.	
Iter	Kalau kemudian jadi untuk disimpulkan dari satu sampai sepuluh, kepuasan kerja Bapak selama 30 tahun, dari 1 sampai 10 dengan faktor-faktor yang sudah tertulis?	
Itee	<p>Parameter yang kemudian saya jalani, saya tidak harus kemudian berpuas diri terhadap yang saya lakukan karena ada dua arah, to be traffic, yang harus saya jalani. Di awal saya pernah ber-statement, "Tidak semua kebijakan yang saya lakukan mampu memberikan kepuasan kepada semua karyawan." Jadi saya tidak bisa kemudian harus bergelombang. Nanti saya sudah 100%, saya sudah 90%. Tapi pada dasarnya, apa yang kemudian menjadi tupoksi dari saya, sudah saya jalankan sesempurna mungkin.</p> <p>Orang utama ditanya, gajah itu bagaimana? Jawabannya kan tanyalah. Itu gede banget karena dia pegang kakinya. Oh, keras, lancip karena dia pegang gadingnya. Oh, ada tulunya karena dia pegang buntutnya. Kan jadi penerimanya hampir beda-beda. Nah, persepsi. Nah, persepsinya jadi berbeda. Apakah kemudian saya sampaikan? Saya merasa itu. Saya sudah merasa apa yang saya jalani kesempurnaan. Tapi kemudian berkaitan dengan riset, berkaitan dengan hasil, saya serahkan karena mereka punya persepsi. Coba nih kepada teknik saya, apa yang tidak diberikan oleh cara kita tidak mungkin berkekuatan kepada semuanya. Itu supaya saya tidak berdamping hati dan saya supaya saya tetap optimis dan optimal dalam menjalankan peran saya.</p>	
Iter	Ini untuk apa ya, biar terjaga optimisasinya.	

Itee	Ya, pastinya di situ. Apa saya sudah merasa apa enggak, saya ngomong. Jadi kalau untuk diukur, kalau belum merasa, berarti angkanya berapa? Ya, 10-15% di bawah sumber.	
Iter	Kalau sumber nanti 100, berarti saya 85. Berarti bukan di ambang tengah-tengah?	
Itee	Enggak, saya lebih, tiga per empat lebih. Karena apa? Harmoni itu sudah hidup, sudah terjadi. Sudah berputar sendiri. Sudah ada. Harmoni itu sudah tercipta bagi saya. Tapi saya enggak boleh berbangga hati, ini hasil karya aku seratus, enggak. Tapi poin saya, saya lebih ibaratnya nilainya itu sudah... <i>Agreed</i> lah, lumayan lah di posisi delapan poin.	
Iter	Baik, pak. Telah berakhir sesi interview ini. Sebagai penutup, terimakasih atas waktu dan kesempatannya yang Bapak berikan kepada kami. Terimakasih Bapak sudah terbuka akan pengalaman-pengalamannya, sangat menginspirasi saya. Kami juga mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam kata maupun tindakan selama proses wawancara ini berlangsung. Dan ini, saya ada sedikit bentuk apresiasi dari saya atas kontribusi dan bantuan Bapak dalam mendukung penelitian kami, izinkan kami menyampaikan sedikit tanda terima kasih.	
Itee	Oke siap, sip, mba. Terimakasih terimakasih.	

Nama: BM

Iter	Oke Bapak B, boleh saya mulai ya? Perkenalkan saya Niken Sofi Salma dari Universitas Sahid Surakarta jurusan Psikologi, sebelumnya terimakasih atas kesempatan dan waktunya untuk tanya-tanya sama Bapak terkait gambaran kepuasan selama Bapak bekerja di hotel ini. Sebelumnya saya juga izin ke Bapak untuk merekam suara ya? kerahasiaan Bapak saya pastikan.	
Itee	Baik, Mbak.	

Iter	Pertama-tama, bisa diceritakan berapa lama Bapak sudah bekerja disini?	
Itee	Saya... mulai tahun 1995, berarti 30 tahun.	
Iter	30 tahun? Dan Bapak sekarang supervisor?	
Itee	Iya, tinggal ini kan, tahun depan kan sudah pensiun ya. Tapi harusnya kalau... 55 saya udah pensiun. Tapi sekarang dipanjangin lagi, jadi 56. Nanti mundur satu tahun. Gak tau nanti kalau aturan lain beda lagi ya gak tau.	
Iter	Oh jadi sistemnya sudah tidak sama dengan yang sebelumnya. Sekarang Bapak itu kantornya sama dengan departement HK, disana?	
Itee	Iya, tapi saya banyaknya keliling terus. Ya... kalau diatur sih opsi shift itu cuma pagi sama sore.	
Iter	Jadi Bapak banyak keliling di sekitar kamar ya?	
Itee	Di area, semua area ya kamar, ngecek kamar.	
Iter	Jadi area Bapak paling nyaman sendiri kan ya pak?	
Itee	Iya, saya ada keliling ya kemana-mana. Bisa masuk ke FB, bisa masuk ke semua.	
Iter	Area Bapak kerja itu, seperti disini, kan sebagian ditutupin gordengorden seperti ini. Pencahayaannya redup, cahaya matahari juga terbatas, dan lampu dibuat kuning. Menurut Bapak, kalau lagi tugas cleaning tidak masalah kalau soal itu?	
Itee	Eee... nggak masalah Mbak, kalau pas mengerjakan kan untuk tirainya itu dibuka semua jadi biar terang, lampu juga dimatikan. Ya, satu untuk menghemat energi ya, listrik. Kalau kita masuk kamar itu juga dimatikan lampunya, pas waktu check-out lho. Tapi kalau pas ada tamunya ya itu ya tetap kita lampu pasti ada yang dihidupkan tapi tirai tetap kita buka, biar terang.	
Iter	Bagaimana kalau waktu sore atau malam?	
Itee	Sore nanti kalau ngga ada permintaan dia yang nutup sendiri. Tapi kadang itu kalau ada tamu check-in baru, dah pesen, tapi datangnya jam 9 malem, itu kita telah prepare terlebih dahulu. Nanti itu kita set terlebih dahulu tirainya kita tutup dulu, ac kita hidupkan nanti begitu tamu enak masuk langsung dingin, begitu masuk sudah nyaman.	

Iter	Oh gitu, baik pak. Kalau Bapak selain di area, dan dikantor, menurut Bapak apakah sudah bersih atau belum?	
Itee	<p>Kalau lingkungan tuh, kalau menurut mata saya sendiri, ya kurang bersih ya. Karena gardenernya kan terbatas orangnya, itu masih perlu dibenahi. Ya memang kalau dulu itu gardener itu banyak. Zaman waktu saya, gardener itu ada 9 orang. Tapi sekarang kan cuma 3 orang. Jadi setiap section ini kan, gardener itu ada 2, nanti ada yang pagi. Jadi kalau ada yang libur, satunya masuk. Jadi setiap hari ada isinya orangnya, yang mengerjakan di section itu. Tapi sekarang kan enggak ada. Jadi cuma 3 orang, nanti yang satu libur, yang 2 orang ini ya muter semuanya. Menyeluruh. Jadi semua satu hotel ini 2 orang mengerjakan, makanya kadang itu ada yang sudah rapih atau belum, itu kan banyak yang ada kemungkinan. Dari mungkin masih kotor di area, nah itu. Terus ya mungkin untuk apa? dari pusatnya untuk dikurangi tenaganya, atau apa dulu? karena tenaganya kan separuhnya cuma berapa 60 atau berapa dulu 130 lebih. Semua gak terisi dulu itu juga roomboynya ada 13 orang sekarang cuma 8. Sore itu roomboy ada 2. Sekarang cuma 1 orang menyeluruh di area, roomboy, sama supervisor. Dirangkap jadi satu.</p>	
Iter	Termasuk seperti air menggenang di jalan itu, dan kerapiannya juga itu termasuk kurang ya menurut Bapak? Seperti kalau waktu menyiram-nyiram?	
Itee	<p>Makanya kalau nyiram itu, kadang kalau roomboy pas mungkin gak ada kerjaan, apa sepi gitu kita bantu, kalau gak dibantu kan ya pas musim kemarau kan, kalau cuma gardener 2 orang gak bisa menyelesaikan pekerjaan untuk siram-siram aja udah gak bisa selesai kan? Cuma 2 orang, tanamanya banyak loh. Area garden semua belum, yang di indoor nanti siram-siram di indoor, itu belum nanti kalau ada event bikin mini garden. Gardener kan udah fokus di lapangan, sudah beda lagi, nggak bisa fokus kan.</p>	
Iter	Bagaimana terkait dengan kondisi area pekerjaan gardener yang seperti itu, apakah hal tersebut menimbulkan gangguan atau ketidaknyamanan dalam pelaksanaan tugas Bapak sehari-hari?	
Itee	<p>Kalau saya kurang nyaman tahu seperti ini, contohnya yang di itu ada pohon bambu itu tuh itu harusnya dipotong ya, belum. Dia mungkin cuma dua orang toh belum sempat motong. Pohon bambu itu udah masuk ke kamar-kamar, panjang-panjang sekarang, enggak rapi toh kelihatan, malah jorok kalau saya ya, ya kurang. Kurang pas lah kalau ada bambu seperti itu harusnya rapi, jadi nggak rapi.</p>	

Iter	Bagaimana cara Bapak komunikasi dengan rekan yang seperti tadi, gardener itu, kalau contohnya bambunya harus dipotong, dirapiin nah bagaimana bilangny pak?	
Itee	Iya, itu tadi saya sudah menyuruh mas K, “Mas, bambunya udah waktunya dipotong,” dia kan udah masuk di teras kamar. Harusnya kan sebelum masuk ke teras itu kan, ganggu bangunan itu kan harus dipotong. Terus tadi juga ngomong, udah Pak, nanti saya potong Pak, gitu. Nah ini saya belum cek lagi, soalnya tadi kan pas saya suruh tadi gak bersihkan di sana, soalnya dibawahnya itu kotor, rontokan daun kering bambu itu kan kotor. Ya kalau dilihat tamu ya jorok lah.	
Iter	Nah, itu tadi kan dari sisi lingkungan kerja ya, Pak. Terus saya dengar-dengar kalau fasilitas-fasilitas itu kalau sudah rusak, belum diganti ya, Pak? Soalnya kan ada prioritas sendiri, jadi diperbaiki.	
Itee	Iya, kalau masalah peralatan ya, untuk peralatan kerja, kita memang banyak yang sudah berusaha. cuma sama engineering itu cuma diperbaiki kalau nggak bisa ya, ya nunggu kalau diberikan, dan nunggunya itu sampai kapan ya belum tahu. Kadang itu kita udah disuruh ngerjakan untuk Terra Nova gini lantainya setiap hari kan kita poles, kalau alatnya cukup. Alatnya cuma satu dibawa ke area satu, untuk roomboy nggak bisa ngerjakan lah nanti, kendalanya disitu dia prioritaskan dulu yang lebih utama lagi. Ya kalau buffing lantai tuh memang harus ya utama, setiap hari kita poles terus kerjakan, tapi kadang itu harganya ya agak mahal, mungkin ya kendalanya disitu, kalau masih bisa dipakai kalau gak alternatif lain, ya apa ya ya kadang itu ngeluhnya gini Mbak alatnya cuma satu tapi semuanya membutuhkan, Mbak itu kendalanya.	
Iter	Itu sama aja kayak alatnya satu, orangnya sembilan kan sama aja yang bisa ngerjain satu orang, Pak?	
Itee	Iya, pernah kejadian, Mbak. Contoh pak T menyuruh, kerjakan ini. Alatnya cuma satu. Dipakai. Kita kan ya, kendalanya nggak bisa ngerjakan yang lain. Di area itu setiap hari harus poles terus, di lobby, di kopi shop, setiap hari harus dipoles terus, jadi kelihatan lantainya gilap terus. Kalau nggak dipoles, cuma dipel, nggak bisa bersih. Harus sama alat itu juga. Kan untuk parquet itu kendalanya Mbak itu harusnya nggak usah di pel soalnya itu kan kayu cuma dilapisi plitur-plitur. Mainnya pakai chemical itu yang sejenis Torex begitu itu untuk memoles biar gilap lagi itu pakai itu sejenis Torex, enggak boleh dipel, kalau setiap kali dipel lapisannya hilang. Kadang ada yang tahu, ada enggak cuma dipel gitu, itu malah	

	merusak kalau saya ya tetap itu, oh kok dipel? kalau habis dipel ya itu di Torex lagi, tetap main poles.	
Iter	Contoh ada seorang trainee dari departement HK, kalau dia belum memahami harus pakai alat atau chemical yang sesuai, bagaimana cara Bapak memberikan pelatihan?	
Itee	Jika ada orang baru anak training, kan chemical itu banyak jenisnya untuk ngepel di lantai, itu ada chemical yang Forward gitu nanti diajarkan, berarti enggak cuma ada glass cleaner, glass cleaner untuk kaca kalau Forward itu untuk ngepel di lantai-lantai yang lantai merah, yang besi gitu, tapi kan itu harus diajarkan, nanti kalau enggak diajarkan pakai glass cleaner, bukan tempatnya, tempatnya untuk kaca tapi untuk lantai itu nanti sudah merusak, terus kalau seperti ini, ini ada Terranova chemicalnya namanya Teranova itu juga apa di pake. Nah ini mas S itu kan sering pake chemical Terranova itu juga diajari, kalau anak training ikut mas S ini juga yang ngajarin mas S.	
Iter	Berarti setiap petugas atau karyawan yang ada di departement HK harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelatihan juga ya pak?	
Itee	Iya, harus bisa. Pegang mesin. Anak training sekarang kan, HK itu enggak cuma di sini ya, Mbak. Harus bisa pegang mesin Buffing. Nanti kalau keluar dari sini, ditanya sama dosennya “di sana diajarkan apa?”, “Nggak diajarkan apa-apa.” Ya, nanti di sini ya kena. Maksudnya training 6 bulan kok enggak diajarkan apa-apa.	
Iter	Bagaimana jika ada anak trainee yang sulit untuk diajak komunikasi, pendekatan Bapak untuk memberikan pelatihan seperti apa?	
Itee	Dijelaskan kalau chemical ini bakal merusak ini, kan ada chemical Terranova sama Sand Up itu beda fungsinya, untuk Sand Up itu untuk furniture gini, biar halus, biar halus biar bisa mengkilat. Tapi untuk Terranova untuk lantai. Warnanya mirip, kadang bedakan enggak bisa antara Terranova sama Sand up warnanya kadang itu ketuker-tuker.	
Iter	Tadi Bapak menyebutkan tentang penggunaan berbagai jenis cairan kimia. Untuk chemical yang bahaya buat kesehatan dan keselamatan kerja, bagaimana cara Bapak dalam perlindungan diri saat bekerja?	

Itee	Untuk penggunaan obat keras, kita pakai sarung tangan buat melindungi. Terus... kadang kalau obat yang keras yang bisa terhirup itu kita masker, pakai masker. Orang mungkin belum tahu ya, kalau terus-terusan setiap hari terpapar obat gitu kan pengaruh jangka panjangnya itu kan, nggak tahu ya. Kedepannya itu nggak selalu langsung kena gitu kan, nanti kedepannya muncul. Terus nanti tiba-tiba bisa aja sakit.	
Itee	Terkait paparan obat kimia secara tidak langsung, karena itu beresiko ke kesehatan. Apakah disini tersedia jaminan atau asuransinya?	
Itee	Kalau misalnya BPSS itu Mbak, tenaga kerjaan itu kan ada. Yaaa, itu kan kalau menurut class-classnya Mbak, yang di cover berapa gitu. Tapi sekarang bilanganya nggak ada batasannya, tapi nggak tahu ya. Kalau saya pakai asuransi, kebetulan saya itu kan pernah masuk rumah sakit. Saya itu, jantung Mbak. Saya kan kemarin tahun berapa itu masuk ke rumah sakit jantung itu, terus saya kan pakai BPJS, itu sampai sekarang kalau kontrol kan BPJS di cover sama sini. Udah di cover semua. Dulu gak ada BPJS itu asuransi ya semuanya diatur Mbak dulu itu dulu. Sebelum ada BPJS ini kan ikut di asuransi CAR itu loh. (Asuransi kesehatan PT AJ Central Asia Raya)	
Itee	Saya dengar, kalau dulu di bagian laundry ada insiden kebakaran, dan satu karyawan berjaga tahu dan mampu untuk meredam apinya. Apakah benar itu pak?	
Itee	Itu ada Mbak. Jadi dulu memang kebakaran itu malam. Tapi pas waktu itu ya ada in charge malam. Yaaa, mungkin percikan api. Kalau di laundry gitu loh apa. Seperti anduk-anduk kering itu dikumpulkan, dimasukkan ke troli itu kan gak tahu. Bisa tersulut api yang tahu-tahu.	
Itee	Apakah kebakaran itu disebabkan oleh listrik kah? Apakah tahu-tahu sudah besar?	
Itee	Tidak mungkin, Mbak. Kemungkinan itu, ya tidak tahu ya, mungkin orang merokok atau apa. Kan dikumpul, sudah ketumpukan sama sheet-sheet itu kan jadi tidak kelihatan. Ditinggal pulang, tahu-tahu malamnya baru besar. Tapi, tidak ada korban itu.	
Itee	Alhamdulillah. Bapak di hotel ini sudah sekitar 30 tahun ya? Dari pelatihan atau kebiasaan baru yang terbentuk dari sini, menurut Bapak, berpengaruh dalam mengembangkan wawasan?	

Itee	Kalau pelatihan itu, ya mengembangkan. Dulu ya awalnya belum bisa, sekarang jadi bisa. Seperti contohnya kalau pakai alat buffing. Atau APAR itu kan, ya sudah lama, dulu diajarin di Tapal Kuda itu cara menggunakan. Nanti pas kalau keadaan darurat, ada kebakaran gitu dipasang selangnya. Kan di belakang Bungalow itu kan ada seperti tandon itu. Kerannya itu kan ada di sana, selangnya juga ada.	
Iter	Oke pak. Bapak di departemen HK bertugas handle rekan-rekan juga ya? Jika ada yang ingin berbicara mengenai hal di luar pekerjaan, seperti masalah pribadi, apakah Bapak terbuka untuk hal seperti itu?	
Itee	Kalau anak-anak itu ya kalau soal curhat, biasanya memang jarang ya, enggak terlalu terbuka soal pribadi. Kalaupun ada yang curhat, mungkin enggak semua hal diceritakan. Masalah-masalah rumah, atau hal-hal di luar pekerjaan, itu mereka cenderung simpan sendiri karena mungkin merasa itu privasi masing-masing. Ya, kecuali kalau pun ada masalah menyangkut rumah tangga, kayak misalnya soal anaknya, atau urusan keluarga, kadang-kadang mereka bisa curhat juga atau apa itu tapi ya cuma yang tahu cuma saya, sama orang lain tidak tahu.	
Iter	Bapak bekerja mulai dari nol ya? Berangkat dari dasar, termasuk keahlian-keahlian sekarang itu berasal dari terlatih disini?	
Itee	Saya dari nol, Mbak. Ya, kebiasaan mungkin karena sudah lama di HK. Saya masuk itu dari nol di HK sampai mau pensiun ya di HK. Kalau pas pertama masuk itu, saya itu, apa ya Mbak jadi bener-bener tidak tahu HK itu apa, itu tidak tahu. Cara tahunya itu malah waktu training sebelum masuk di sini. Jadi begitu saya mengikuti, dulu kan saya di BPRT. Terus training, begitu training itu saya masih nol, belum tahu. Cara mengerjakan kamar itu belum tahu. Masih buta semuanya. Cara mengerjakan kamar gimana. Semuanya itu saya buta. Di training selama satu bulan, baru tahu. Oh making bed gini, ini yang namanya sheet, ini yang di top sheet, itu baru tahunya itu. Dari awal itu saya nggak tahu apa-apa. Kan diajarin untuk ngelakuin pekerjaan ini. Jadi saya itu awalnya nggak tahu. Sama sekali. Sama sekali nggak tahu.	
Iter	Oke baik pak, sekarang memasuki topik mengenai gaji nih. Soal gaji itu relatif ya, Pak. Menurut subjektif Bapak, sudah pas atau belum, jika dilihat dari tugas yang dilakukan?	

Itee	Kalau sini tuh gajinya itu belum standar UMK ya Mbak, kalau basic salary tuh belum standar UMK, tapi dengan digabungnya ada service, dan lain-lain tuh jadinya naik jadi di atas UMK. Kalau basic salary nya itu di bawahnya. Harusnya basic salary itu kan UMR. Penggajiannya saya enggak tahu, swasta juga soalnya. Kalau dibandingkan hotel-hotel lain tuh masih di bawah, tapi dengan ada tambahan-tambahan jadi di atas terus ada servis, ada tambahan keluarga jadinya di atas semua.	
Itee	Nilai total salary itu jika dilihat dari apa yang Bapak sudah kerjain sesuai belum? atau sudah cukup untuk memenuhi kehidupan sehari-hari itu? kayak mungkin untuk anak, untuk istri gitu?	
Itee	Nah kalau untuk saya ya Mbak, ya kalau untuk Bapak sendiri, untuk pribadi saya, itu ya belum cukup. Dan sekarang, pengeluaran saya di atasnya semuanya, Mbak. Ini saya untuk beli bensin aja diatas 100 ribu, nah sekarang saya pakai mobil setiap hari, saya tiap tiga hari pasti ngisi 200-200, nah kalau satu bulan 200 dikali berapa? Kalau masalah gaji yaaa, ya dianggap apa, cukuplah. Cukup. Ya, untuk saya sendiri masih kurang. Dengan gaji seperti itu. Untuk anak aja gak cukup. Dan kalau saya di rumah kan ada punya usaha sendiri, jadi ya gaji itu kadang gak tau, gajinya disana berapa, gajinya disini hanya untuk jajan aja.	
Itee	Terus bagaimana dengan upah yang kecil-kecil seperti bonus? Bapak selama bekerja disini pernah dapat bonus untuk mencapai target lebih?	
Itee	Disini kalau bonus, bonus tuh keseluruhan ke semuanya Mbak. Itu pernah kapan, jadi satu hotel itu pas kita akhir tahun targetnya terpenuhi kita pernah dapat. Kalau yang dulu tuh bentuknya uang tapi seberapa saya lupa pernah dapat.	
Itee	Saya juga denger bonusnya ada bentuk tamasya, THR atau wisata, service juga?	
Itee	Hari Raya itu ada THR, terus kalau wisata itu, dulu itu bareng-bareng setiap dua tahun sekali, tapi ini nggak tahu. Ini nggak tahu kok nggak ada kegiatan lagi. Terakhir kita di Malang sebelum Corona itu. Terus sampai sekarang belum ada kegiatan. Cuma kemarin itu ada outbound di Kemuning itu. Kalau dulu rutin, misalnya setiap 2 tahun sekali. Kalau sekarang tidak ada kegiatan. Tidak tahu kendalanya apa. Jadi gantian bergiliran, kloter pertama, kloter kedua. Pergi sama keluarga. Pas ke Malang itu sampai lima-	

	enam trip naik bus. Terakhir, belum sempat berangkat sampai sekarang gak tau mau diberangkatkan kapan gak tau.	
Iter	Sekarang tentang promosi ini Bapak. Sebagai supervisor seperti yang sudah Bapak tadi bilang kalau dulu ada anak trainee yang dinaikkan jadi casual, nah seperti apa kriteria yang Bapak pakai?	
Itee	Selama masa training dia biasakan 6 bulan, atau kalau biasanya saya ambil itu yang training 6 bulan, kalau 3 bulan kan kita belum tahu kerjanya sampai dimana. Tapi kalau yang 6 udah mungkin udah sampai dia udah ikut roomboy, atau di area dia diajari pakai mesin itu juga bisa. Nah nanti pas ada kita butuh kita panggil. Sebelum dia selesai itu kita tes cara making bed atau cara mesin, kamar kalau check-in dimana, itu kita tes dulu. Kalau training mau selesai itu kan kita tes di kamar berapa lama, berapa menitnya kerapiannya, making bednya itu kita tes.	
Iter	Untuk menaikkan jabatan kayak gitu harus bilang ke inti dulu nggak Pak?	
Itee	Ya saya kadang itu kan sama Pak T, kalau di housekeeping kan Pak T butuh nambah casual lagi. Yaudah carilah. Itu yang kita ajukan ya, karena training yang kira-kira dia mampu untuk mengerjakan calon. Kalau di sini 6 bulan kan sudah menguasai semua. Kalau saya ngambilnya ya yang bagus. Kalau yang males-malesan, ya males. Kadang itu anak training itu ada yang males, ada yang nggak masuk terus. Kan kalau berturut-turut 4 hari atau 5 hari ya kita berhentikan, kita kembalikan ke sekolahan. Nanti kalau dia dari pihak sekolahan mungkin kesini, biar masuk lagi, ya tapi dengan catatan ya harus bisa merubah sikapnya gak males-malesan.	
Iter	Bagaimana pak dengan komunikasi antar rekan kerja, apakah sama rekan-rekan sudah akrab belum pak ke semuanya?	
Itee	Kalau saya ya akrab semua, semuanya mungkin karyawan disini ya akrab. Karena ya udah lama udah kenal semua. Kalau perintah saya, tetap berangkat, tapi enggak tahu kalau antara anak satu dengan lainnya ya mungkin yang perintah siapa, mungkin tidak berangkat, tapi kalau yang perintah saya, tetap. Kadang kan ya ini gak tahu ya, kadang itu antara anak satu yang sama supervisor satu mungkin gak gak kompak kadang itu bisa saja saling komunikasi bisa. Kita komunikasi itu harus tahu karakternya anaknya dulu ya. Ngga bisa diajak cengkrama, diajak guyon. Kalau ngajak sama anak-anak itu harusnya kan tahu karakternya dulu. "Oh, Cah iki modelnya gini." Harus diajak. Sering mulai ngomong dulu gitu. Tapi sebelum	

	<p>ngerjakan gitu ya mba ya, tapi kan dia punya supervisor. Ya kita kan beritahu supervisornya, anak ini tak suruh potong bambu. Nanti kalau gak dikerjakan kan saya, apa-apa saya tegur lagi.</p>	
Iter	<p>Saya sudah interview kurang lebih 6 orang di hotel ini dan hampir rata-rata mengatakan bahwa unsur kelebihan kerja disini adalah saling ramah-tamah dan tidak saling acuh, apakah Bapak merasakan hal yang sama?</p>	
Itee	<p>Ya memang kalau sini tuh memang seperti keluarga, Mbak. Jadi saling, saling apa, ya enggak membedakan gitu loh. Kalau di hotel lain kan mungkin antara departemen tuh enggak kenal. Tapi sini kenal semua, Mbak. Bisa ngumpul. Jadi antara Departemen itu saling raket, hubungannya raket. Kalau dianggap seperti keluarga itu yang buat nyaman kerjanya.</p>	
Iter	<p>Lantas bagaimana dengan hubungan dengan atasan Bapak? Pak T?</p>	
Itee	<p>Kalau sama Pak T saya biasa, komunikasinya biasa. Pak T sama saya itu masuknya sama-sama bareng. Berarti 30 tahun dari awal banget semuanya. Terus kalau Departemen... Kenal udah lama dan tidak... Apa ya, segolongan lah ya maksudnya.</p>	
Iter	<p>Bagaimana dengan hubungannya antar departemen menurut Bapak? Seperti bagian FO, Accounting, Personalia.</p>	
Itee	<p>Gak masalah, kayak Pak Y, Pak Y dulu ya satu angkatan. Itu juga dari nol itu, Pak Y itu. Jadi sama-sama tahu. Dulu ya kalau sering main, apa ya, mainnya ke tempatnya Pak Y, ya seperti teman sendiri. Udah kalau istilahnya dulu ya sudah bareng.</p>	
Iter	<p>Pertanyaan selanjutnya nih Pak. Kan Bapak udah 30 tahun di sini, bisa diceritakan apa yang berkesan untuk Bapak. Kalau dinilai secara pribadi?</p>	
Itee	<p>Ya, kalau berkesannya mungkin ya masalah pekerjaannya enak itu. Jadi nyantai di sini. Nyantai iya, tapi ya... disini tuh kekeluargaannya itu yang lain, jadi kalau dibandingkan yang lain tuh nggak bisa seperti disini. Pas istirahat itu ngumpul-ngumpul di EDR (kantin karyawan) ngobrol. Ya, kalau dulu di EDR, itu ramai. Sekarang ramainya cuma anak HK dan Engineering. Lainnya kan, jarang, tidak ada. Sekarang ada model Go Food-Go Food. Kalau dulu setiap hari itu ramai di EDR itu. Kalau Go-food kan tinggal makan di office, seperti orang, contohnya orang MS kan sekarang jarang makan di EDR. Yang makan cuma, ya HK sama back office, itu ya, di accounting cuma berapa orang. Kalau pagi itu dulu</p>	

	sebelum ada COVID-19 Pada jam 12 itu nggak muat loh, EDR Sampai ada yang di luar untuk makan. ruangan EDR untuk makan itu nggak muat, sampai nunggu-nunggu, tapi sekarang sisa kursinya, sisa banyak kosongnya.	
Iter	Oh iya, ngomong-ngomong soal EDR ya Pak, menurut Bapak bagaimana menunya? Sudah variatif belum?	
Itee	Ya, variatif. Tapi, kalau saya pribadi ya, kurang kuliner ya. Dimakan karena terpaksa, yang penting ada yang ganjel perut.	
Iter	Bapak sendiri bawa makanan ngga pas kerja?	
Itee	Enggak.	
Iter	Berarti lewat EDR terus?	
Itee	Iya, tapi karena masuk sore, masuk sore saya gak makan disini, makannya di luar terus. Kadang-kadang saya masuk sore, jarang gak masuk sore. Waktu dulu saya masuk sore itu saya makan jarang di EDR, tapi di luar terus.	
Iter	Oke, Pak. Kalau disimpulkan kembali disini yang paling buat Bapak nyaman itu kekeluargaannya ya pak?	
Itee	Iya, menurut saya seperti itu. Faktor manusianya nyaman. Diajak komunikasi juga enak. Terus, kalau kan saling membutuhkan, Mbak. Saling membutuhkan sama melengkapi Mbak. Contoh orang-orang FB butuh anak HK itu juga kita bantu. Orang FB juga dibantu, kerja sama. Kalau di tempat lain itu, gaweanku-gaweanmu. Tapi kalau di sini tuh saling bantu.	
Iter	Jadi kalau mungkin, kan kemarin ada yang bilang lagi sakit, habis operasi, terus nggak bisa angkat-angkat kasur, bisa dibantu temannya.	
Itee	Iya. Itu salah satunya. Saling membantu.	
Iter	Oke, Bapak. Baik demikian, sepertinya sudah berakhir sesi interview ini. Sebagai penutup, terimakasih atas waktu dan kesempatannya yang Bapak berikan kepada kami. Terimakasih Bapak sudah terbuka akan pengalaman-pengalamannya, sangat menginspirasi saya. Kami juga mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam kata maupun tindakan selama proses wawancara ini berlangsung. Dan ini, saya ada sedikit bentuk apresiasi dari saya atas kontribusi dan bantuan Bapak dalam mendukung penelitian kami, izinkan kami menyampaikan sedikit tanda terima kasih.	

Itee	Oh iya, makasih ya Mbak ya...	
Iter	Iya Pak, Sama-sama. Terimakasih kembali ya pak! Mari Pak, Sehat selalu.	
Itee	Nggih...	

Nama: AY

Iter	Mas A, Saya Niken, izin tanya-tanya ya... tentang gambaran kepuasan mas A saat bekerja di hotel ini. Sebelumnya saya juga mau rekam audio suara juga untuk keperluan data, boleh ya mas?	
Itee	Siaap	
Iter	Pertama-tama, disini tuh mas A sudah bekerja berapa tahun ya?	
Itee	Sudah hampir 14 tahun, mbak	
Iter	Bisa diceritakan bagaimana atau apa aja sih pengalaman yang berkesan selama 14 tahun itu?	
Itee	Yang pertama, saya itu diterima disini mbak itu paling berkesan soalnya apa? Saya datang dari pengangguran, terus bisa bekerja di sini, saya bersyukur. Itu yang berkesan. Terus yang kedua yang paling berkesan lagi, mempunyai lingkungan yang nyaman, terus tempat kerja yang dekat dari rumah, jadi transportasinya gampang.	
Iter	Menurut bapak, apakah tempat kerja bapak sudah nyaman dan apa saja yang membuat nyaman di tempat kerja bapak?	
Itee	Kalau saya sangat nyaman sekali di pekerjaan saya, dan saya nikmati dengan ikhlas dikarenakan kita kan kerja tim, Mbak. Itu saling melengkapi. Jadi semuanya saling bekerja sama. Dan orangnya itu gak saling menjatuhkan. Saling mendukung di sini. Jadi, alhamdulillah bikin betahnya salah satu itu juga. Jadi poin sosialnya untuk teman rekan kerjanya.	
Iter	Kalau di kantor Bapak sendiri dibersihkan berapa kali?	
Itee	Tiap hari dibersihkan.	

Iter	Apakah menurut Bapak, ruang kerja Bapak sudah nyaman?	
Itee	Kalau menurut saya pribadi sebagai General Cashier, kurang. Karena terlalu sempit dan terbatas kalau geraknya itu jadi loketnya juga kurang nyaman. Masalah kita penerimaan data dari luar, tamu, ya itu kurang nyaman. Soalnya emang, gimana ya Mbak ya, mungkin dari Sahidnya sendiri dikasih ruangan sini, ya kita apa boleh buat seadanya ini, kalau masalah sebenarnya kurang nyaman tuh, kurang nyaman sekali, dan ini pun bangunan lama ya Mbak soalnya nanti kalau sewaktu-waktu itu di atas ada yang rapuh, kita yang kena, kan was-was Mbak ya, bisa pindah alam juga ya. Ini terjadi soalnya udah dari tahun berapa ini Mbak? Dari kayu soalnya. Juga sampai kalau ada yang naik tangga ke lantai atas itu, duk duk duk itu kan debu-debunya itu dah bisa kehirup. Jadi kurang nyaman. Sebenarnya kalau bisa ngasih unek-unek, bisa dikasih ruangan yang baru gitu.	
Iter	Oke sekarang masuk ke topik tentang gaji, ya. Sekiranya menurut Bapak, apakah sudah sesuai dengan beban kerja yang diterima?	
Itee	Kalau gaji saya itu kebetulan tidak idealis ya Mbak. Saya juga sadar diri disini saya mencari kenyamanan disamping lingkungan tempat kerja dan keluarga, Mbak. Nah, jadi gaji itu nggak poin yang paling penting. Kalau cukup atau tidak cukup itu tergantung yang memanager. Jadi menurut saya kalau masalah gaji disini Alhamdulillah sudah cukup.	
Iter	Di hotel ini sistem pembagian gajinya sudah ditentukan sendiri-sendiri ya Mas?	
Itee	Ya, sudah ditentukan sendiri-sendiri, pergolongan. Sesuai jabatannya juga sudah ada di kategorian golongan 5, golongan 4, golongan 3, 2, atau 1. Ya kayak PNS itu.	
Iter	Kalau berhasil mencapai target, apakah ada sistem bonus tertentu?	

Itee	Ada, kita sudah pernah mendapatkan bonus kalau di akhir tahun itu melebihi budget itu pasti ada bonus dari pusat mengucurkan dana budget. Seumpamanya itu dalam satu tahun di target 20 miliar, ternyata kita bisa melebihi dalam satu tahun lebih dari 20 miliar. Itu berarti ada apresiasi dari manajemen untuk semua karyawan, jadi diberikan cash. Rewardnya itu bonus.	
Itee	Bagaimana dengan jenjang pengalaman kerja Mas A? Bentuk promosi yang didapat seperti apa?	
Itee	Baik. Saya awalnya itu menjadi kasir di resepsionis. Kebetulan dulu itu resepsionis sama kasir itu sendiri-sendiri. Tapi kalau sekarang kan sudah jadi satu. Nah, itu junior saya itu menjadi kasir, Alhamdulillah, sudah menguasai dan saya pengen naik jabatan lagi, kemudian dari departemen accounting mempercayakan saya pindah ke naik jadi audit, itu finalisasi untuk angka-angka yang masuk selama sehari ini, harus benar gak boleh ada salah, nggak boleh salah sesama sekali, walaupun salah, nanti kita dapat peneguran.	
Itee	Berarti Mas A ada keinginan untuk naik jabatan? Dan bagaimana dari atasan sudah mendukung untuk mewujudkan hal tersebut?	
Itee	Ya, sebenarnya kalau keinginan ini semua orang pasti ada ya, Mbak. Saya mengalir aja sesuai yang ada di sini aja Mbak. Atasan juga sangat mendukung sekali. Dibantu dalam bentuk kita disekolahkan, kita terus juga ada interview dari badan perotelan itu membutuhkan, satu-satu juga kayak ujian itu Mbak terus dinilai apakah mampu atukah bisa mengikuti dan Alhamdulillah sudah ada sebetulnya, mampu mengikuti.	
Itee	Sejauh ini apakah pelatihannya mendukung kelancaran pekerjaan sehari-hari?	
Itee	Sangat membantu sekali dari yang tidak tahu apa-apa menjadi "oh begini."	

Iter	Oke, selama 14 tahun sudah bekerja disini, apakah Mas A ada pengalaman yang berkesan disini? Yang paling diinget-inget?	
Itee	Jadi itu ada program di General Assembly itu masih menggunakan program lama masih Lotus tidak pakai Excel dan saya mencoba mencari terobosan sendiri, rumus tersebut saya pindah ke Excel, tapi bentuknya sama. Tapi inputnya kan harus migrasi ke Excel itu kan nggak bisa. Harus di manual sendiri, ini nge-linknya kemana, kemana angkanya. Dan akhirnya bisa. Dan itu suatu kepuasan tersendiri dari saya bisa membuat program jurnal kasar sendiri.	
Iter	Lalu kita masuk ke topik tentang komunikasi, ya Pak. Bagaimana hubungannya dengan rekan kerja bapak, selain tadi saling melengkapi dan bekerja sama, kalau misal Bapak sedang merasa down, atau butuh support, tanggapan teman-teman bagaimana?	
Itee	Support Mbak. Kalau teman-teman di komunikasi selalu support. Pasti semua orang mengalami, pasti kelihatan mbak, datang kok murung atau gimana pasti ditanya, “gimana pekerjaannya?”, “apakah ada yang bisa dibantu?”, “kok kayaknya nggak seperti biasanya?”, “dia nih baru down banyak pekerjaan”, “oh ya sudah kalau gitu. Bisa dibantu apa?” biasanya gitu. Kadang-kadang ada yang pekerjaannya banyak, ada yang satu pekerjaannya mungkin sudah longgar. Bisa membantu.	
Iter	Kalau dengan atasan?	
Itee	Atasan selalu memberikan anak buahnya. Jadi menjadi tameng dari orang-orang luar jadi atasan itu pasti membela banyak dan memberikan support,	
Iter	Oh iya pak, kembali ke lingkungan kerja tadi, kalau Bapak minta di ganti tempat kerjanya karena kurng, bagaimana cara bilanganya?	
Itee	Kalau kita yang penting kita sudah usul kepimpinan, kalau bisa sih dicarikan tempat yang lebih nyaman. Itu pimpinan juga pasti sudah membantu mengkomunikasikan sampai atasan dan kembali	

	<p>lagi manajemen bisa mengoptimalkan pendapat tersebut atau ngga. Ya, tidak serta merta harus jadi. Kan perlu juga anggaran juga untuk memulai prosesnya. Kalau ada punya ruang baru. Kan sampai ke owner-nya. Itu yang jadi kendala. Biasanya masalah dana-dana lebih baik biasanya ya mba ya, dana yang ketamu dulu daripada karyawan, ada prioritasnya.</p>	
Iter	<p>Jika dibandingkan dengan tempat kerja Bapak sebelumnya apakah hotel ini ada perbedaan yang signifikan?</p>	
Itee	<p>Banyak, Mbak. Perbedaannya yang pertama gaji. Yang tempat kerja lama itu sangat tidak menghargai sama sekali. Alhamdulillah di Kusuma Sahid sangat menghargai, Mbak. Terus yang kedua, lingkungan juga yang tadi. Apa ya, di sini tuh punya tepo slironya ada. Jadi sama kerjaan yang dulu, acuh-tak acuh, saling menjatuhkan. Jadi individualis gitu. Iya, saya paham betul perbandingan dari kerjaan saya sendiri. Berarti hasilnya pun beda ya? Hasilnya sudah. Makanya kan sampai 14 tahun, hampir 14 tahun di sini, berarti itu membuat saya nyaman.</p>	
Iter	<p>Oke Mas A, sepertinya telah selesai sesi tanya-tanyanya mas. Terimakasih sudah meluangkan waktu ya, cerita Bapak sangat menginspirasi saya. Dan mohon maaf jika ada salah kata atau perbuatan. Ini saya bawa sedikit bentuk apresiasi dari saya untuk Bapak karena sudah membantu penelitian saya, monggo.</p>	
Itee	<p>Oh, nggih Mbak terimakasih. Nanti kalau butuh bantuan lagi ya.</p>	
Iter	<p>Baik Pak, sama-sama. Bisa minta foto dokumentasi?</p>	
Itee	<p>Siap, mau foto dimana?</p>	
Iter	<p>Disini Pak, ngga apa-apa. Izin sebentar mau panggil temen saya terlebih dahulu. Oke termakasih lagi ya Pak sukses dan sehat selalu!</p>	
Itee	<p>Iya, Mbak.</p>	

Nama: RS

Iter	Nah kita mulai ya pak S. Perkenalkan nama saya Niken dari Universitas Sahid Surakarta jurusan psikologi, saya izin untuk menanyakan tentang gambaran kepuasan kerja Bapak. Oke, petama-tama bisa diceritakan Bapak disini bekerja sudah berapa lama?	
Itee	Saya masuk dari 2014 sampai ke 2025, berarti berapa tahun itu? 11 tahun	
Iter	Kira-kira selama 11 tahun disini yang paling berkesan apa?	
Itee	Yang berkesan adalah, disini yang paling baik adalah komunikasi antar karyawan ya, kita istilaha wong jowo itu yo harus tahu, istilaha sopan santun dan istilaha komunikasi yang baik. Komunikasi ke atas ataupun ke bawah atau yang setara itu ya komunikasinya baik, terus juga kekeluargaannya baik, gitu.	
Iter	Oh iya, saya juga denger-denger di hotel itu yang buat nyaman itu komukasinya ya dibanding dengan tempat kerja lain?	
Itee	Ya, istilahnya begitu karena kita juga kalau bekerja di bagian bidang jasa kan harus seperti itu. Jadi istilahnya yang kita jual itu juga istilahnya ya komunikasi yang baik, sama istilahnya kerukunan dan lain-lain.	
Iter	Bener banget pak, dan Bapak disini bekerja jadi bagian departement Engineering ya? Dimana itu pak letak officinya?	
Itee	Kalau officinya sih ada di disitu namanya di office mekanik ya, office engineering itu ada di sekitar mekanik karena kita selalu standby terus misalnya ada listrik	

	padam atau pompa air mati dan lain-lain nah itu kita bisa meng-cover lebih cepat.	
Iter	Standby itu kayak nunggu arahan gitu ya?	
Itee	ya nggak nunggu arahan kalau kita kan karena sudah lama ya itu nggak perlu diarahkan sebenarnya tapi sudah kita punya SOP sendiri-sendiri kita udah tahu jadi tinggal jalan aja tapi kalau misalnya ada kesulitan mungkin nanti koordinasi bisa melalui WA group gitu atau mungkin langsung telepon kalau ke tim yang lain	
Iter	Kalau jadi mekanik itu seperti apa kerjanya pak?	
Itee	oh kalau engineering itu fleksibel kan engineering itu meliputi segala sesuatu yang pekerjaannya di bidang teknik ya kalau misalnya ada AC, ada lampu-lampu, ada listrik atau mungkin ada perbaikan-perbaikan istilahnya perbaikan-perbaikan yang di luar engineering atau misalnya istilahnya ada yang kurang bagus dilihat, nah itu kita upayakan untuk bisa mengantisipasinya juga.	
Iter	Terus sekarang untuk kondisi kerjanya pak Kira-kira udah nyaman belum di tempat engineering?	
Itee	Engineering nyaman sekali Engineering itu Memang tempatnya Agak sedikit berantakan ya Karena engineering tau sendirian Alat-alat Masuk ke situ semua Tapi kita kan Tidak selalu di ofis Kita kan pekerjaannya itu di Dimana tempat Misalnya ada event meeting Kita di ruang meeting Kalau misalnya ada event wedding Kita juga kadang-kadang ikut stand di wedding kalau ada komplain kamar ada AC dan lain-lain ya kita kita juga masuk kamar untuk perbaikannya	
Iter	Gerah ngga pak tempat kerjanya?	
Itee	gerah enggak, kita selalu sehat berkeringat enggak banget	

Iter	ya berarti Bapak menyimpulkan bisa udah nyaman ya pak	
Itee	oh nyaman sekali di Kusuma Said itu pokoknya nyaman lah kalau enggak nyaman 10 tahun loh	
Iter	Terus Bapak, kalau makan itu di EDR?	
Itee	Iya, makannya di EDR.	
Iter	Kira-kira udah variatif belum atau ada yang kurang?	
Itee	Kalau makanan, ya udah variatif sih. Tergantung kita nanti perutnya. Yang penting kenyang dan berisi itu udah. Kita udah bekerja, udah nyaman.	
Iter	Kalau di tempat office ada yang bersihin ngga Pak?	
Itee	Kalau di mekanik itu bersihnya kita kadang-kadang ada koordinasi sendiri. Tapi pada dasarnya sih kadang-kadang istilahnya apa ya? Kesadaran masing-masing. Kalau untuk terjadwal secara siapa yang bersihin belum. Tapi kalau kita rasa itu misalnya ada kotor atau gimana kita rapikan, kita bersihkan.	
Iter	Apakah Bapak nyaman dengan kebersihan tempat kerja Bapak?	
Itee	Kebersihan nyaman, tp tempat berantakan memang.	
Iter	Yang kedua untuk keamanan kerja sekarang ya pak. Bapak sebelum disini, sebelum tahu menggunakan alat-alat dan menggunakan fasilitas kan mesti ada pelatihannya ya pak ya terus kira-kira Bapak udah diberi pelatihan seperti itu belum?	
Itee	Istilahnya HOD, head of department terus kita juga tahu bahwa kalau bekerja itu safety first awal ya keselamatan kerja itu yang nomor pertama kan nah begitu kalau di saat-saat ada pekerjaan yang kira-kira itu butuh keselamatan ekstra kita juga harus pakai alat pengaman misalnya naik tangga tinggi itu kita harus pakai tali kalau	

	misalnya pakai listrik yang gede-gede itu kita harus pakai kaos tangan yang anti listrik dan lain-lain gitu	
Iter	Kira-kira sudah bisa jaga diri enggak kalau sudah diberi pelatihan itu?	
Itee	Alhamdulillah sama sama bisa.	
Iter	Terus, di sini ada, kayak kalau ada kecelakaan gitu ada asuransi gitu enggak, Pak?	
Itee	Kalau asuransi ada. Kalau asuransi kita biasanya dicover sama dicover BPJS, sudah aman gitu, kan.	
Iter	Terus berarti Bapak merasa aman ya kalau kerja gitu? Merasa sudah aman gitu.	
Itee	Oh, aman. Iya, aman. Untuk keamanan kerjanya	
Iter	Terus yang ketiga, kesempatan untuk maju. Nah, di sini Bapak kira-kira sebelum dan sesudah masuk di KSPH ini, keahliannya bertambah atau bagaimana?	
Itee	Kalau keahlian bertambah, karena saya kan dulu di otomotif, saya pegang motor dan lain-lain, saya harus merawat motor dan lain-lain. Sekarang bisa fleksibel, bisa menyetel sound system, bisa memperbaiki AC, bisa memperbaiki listrik, bisa berkomunikasi dengan karyawan yang lain dengan baik.	
Iter	Tapi apakah di engineering sudah menjadi minat Bapak?	
Itee	Kalau untuk sementara ini saya pribadi sih, nyaman di engineering karena juga pekerjaan sudah berjalan dengan baik, semua juga sudah teratur, semua juga sudah terkondisikan dan sampai sekarang tidak masalah.	
Iter	Berarti sudah merasa ada pertumbuhan dan perkembangan pengetahuan?	
Itee	Ya, kalau sisi pengetahuan dan pengalaman ada peningkatan.	

Iter	Dari sisi HOD-nya sudah mendukung untuk pertumbuhan dan pengembangan kemampuan itu enggak, Pak? Untuk kayak bantu ngajari?	
Itee	Kalau itu HOD, ya HOD sangat mendukung karena yang namanya HOD kan lebih senior. Mau pengambilan keputusan seperti apa, itu bagusya bagaimana dan seperti apa, itu kan sudah final di HOD. Nanti tinggal HOD kalau misalnya kurang meyakinkan, kan bisa dikoordinasikan dengan yang lain. Ini harus baiknya seperti apa. Kalau memang semua "oh ini baik seperti ini, oke ini kerjakan," tapi semuanya bisa ya dikerjakan, bisa selesai.	
Iter	Terus sekarang topik nomor empat, ya, Pak, gaji. Menurut Anda sendiri, ya, Pak?	
Itee	Gaji sudah lebih dari cukup. Kalau di Solo dengan uangnya 2 sekian juta, terus kita gaji di atas sekian-sekian, ya itu kan sudah lebih dari cukup. Cukup tidaknya bagaimana, tinggal kita menyesuaikan, mau diapakan uangnya. Itulah dia manajemennya.	
Iter	Tapi dengan gaji yang diberikan apakah sudah pas belum sama beratnya kerjanya?	
Itee	Oh, sudah. Kalau di bidang saya engineering atau mungkin karier orang-orang di bidang lain mungkin sudah pas lah.	
Iter	Kalau bonus? Kalau pas kerjanya baik atau melebihi target, bonusnya seperti apa?	
Itee	Bonusnya istilahnya dari manajemen mengimplementasikannya kan juga dalam bentuk uang.	
Iter	Dan itu membuat Bapak senang, ya?	
Itee	Oh, senang sekali. Iya, toh? Siapa yang enggak senang kalau pas dapat bonus, gitu kan.	

Iter	Disini sistem pemberian salary atau gajinya sudah disesuaikan sama standar yang diberikan? Kalau diakumulasi?	
Itee	Kalau di sini bahkan lebih, iya. kalau diakumulasi itu untuk standarnya itu lebih. Saya bekerja selama dari 2014 masuk sampai 2025 itu selalu ada peningkatan. Ya kita di bidang biasa, ya, kalau pas sepi ya wajar lah. Relevansinya disesuaikan.	
Iter	Kalau Bapak setiap harinya ngobrol sama rekan-rekan sekitar itu nyaman ngga pak? Ada yang buat ngga nyaman juga?	
Itee	Untuk komunikasi nyaman sekali. Kita tidak ada masalah satu dengan karyawan yang lain, bahkan kita antar karyawan itu bisa kenal semua. Terus tidak ada perbedaan dalam arti perbedaan istilahnya, "Perbedaan gap-ku sudah kurang, ini enggak ada level-levelan, sama semuanya."	
Iter	Kalau Bapak misalnya lagi merasa down atau sedih, Bapak pernah di datengin dan tanya keadaan gitu-gitu ngga pak?	
Itee	Kalau sedih secara personal, kalau pas di dunia kerja seperti ini sebenarnya jarang sih. Kita cenderung, karena bekerja itu cenderung kapasitas kita cuma di dalam suatu pekerjaan, paling gitu "Oh, ini kurang seperti ini, ini ada seperti ini, tolong seperti itu aja."	
Iter	Bagaimana dengan komunikasi atau hubungannya dengan atasan Bapak? Apakah dirasa sudah akrab atau belum Pak?	
Itee	Kalau dengan atasan ya kita harus selalu jaga komunikasi. Jadi kalau atasan itu kan sifatnya juga, ya namanya atasan, kita harus lebih hormat daripada karyawan yang lain	

	walaupun tadi saya katakan sama, tapi kalau atasan itu beda auranya. Iya, toh? Atasan itu beda.	
Iter	Pertanyaan terakhir nih pak, apa sih yang membuat Bapak nyaman kerja sampai 10 tahun disini?	
Itee	Kita bekerja dengan kekeluargaan yang baik. Yang kedua adalah istilahnya apa itu namanya, untuk standar gaji dan lain-lain kita lebih dari cukup. Yang ketiga adalah kalau kita istilahnya untuk perusahaan profit, kita juga dapat bonus, jalan-jalan, atau fee uang dan itulah itu seperti itu, selalu ada peningkatan juga.	
Iter	Jadi kalau disimpulkan Bapak sudah puas kerja disini dari 1-10 berapa pak?	
Itee	1 sampai 10, 99,9%!	
Iter	Baik pak, keren. Oke, saya disini karena Bapak sudah membantu saya dalam penelitian, saya ada sedikit apresiasi dari saya untuk Bapak.	
Itee	Aduh kok dapet bingkisan?	
Iter	Iya pak, karena Bapak sudah mau bantu saya. Sebentar ya pak, saya ambilkan. Oke terimakasih lagi ya pak, kalau ada salah kata dan perbuatan mohon dipermakafkan.	
Itee	Oke, siap. Makasih mbak, mari.	

Nama: SG

Iter	Perkenalkan nama saya Niken dari Universitas Sahid Surakarta jurusan psikologi, saya izin untuk menanyakan tentang gambaran kepuasan kerja Bapak S. Oke, petamata-tama bisa diceritakan Bapak disini bekerja sudah berapa lama?	

Itee	Saya disini kerja sudah hampir 14 tahun, mulai tahun 2011-an.	
Iter	Berarti kantor Bapak sekarang itu di sana ya? Yang di pojok itu?	
Itee	Iya sama-sama roomboy.	
Iter	Nah sekarang masuk ke lingkungan kondisi kerja ya, Pak. Di housekeeping itu dibersihkannya berapa kali? Atau partisipasi pribadi masing-masing untuk membersihkannya?	
Itee	Kalau saya, ya tiap hari, Mbak. Tiap hari. Ada yang, intinya tiap hari. Ada yang permintaan tamu. Kalau kami yang minta pagi ya pagi, kami yang minta sore ya sore. Tapi kalau kerjaan biasa tiap hari dibersihin. Iya, tiap hari.	
Iter	Terus, menurut Bapak, ini kan sudah 14 tahun kerja di sini. Nah itu menurut Bapak sudah nyaman belum sama lingkungan kerja setiap harinya? Atau ada unek-unek gitu?	
Itee	Jadi secara keseluruhan sudah cocok lah sama teman-teman.	
Iter	Terus sering gerah gitu enggak atau kurang percayaan? Maksudnya di lingkungan Bapak kerja sehari-hari?	
Itee	Iya, kalau misalnya saya bersihin gitu kan kamar saya, kita saya buka itu. Anu semua, saya buka semua. Jadi biar tahu yang mananya kotor. Kalau terlalu anu kan enggak tahu mana yang sudah dibersihin apa rambut-rambut. Ada rambut harus cerah dulu ya biar bisa lihat ya. Bisa lihat yang kotor sebelah mana kan.	
Iter	erus Bapak kan setiap hari makannya di EDR kan ya Pak? Menurut Bapak menunya itu sudah bervariasi belum atau cenderung membosankan atau sudah bervariasi?	

Itee	alau itu menurut saya itu sudah variasi, Pak. Kita ganti pokoknya. Kalau menurut saya, kita ganti. Misalnya ini seharusnya ini besok kan enggak harus itu, ganti lagi. Sudah cocok.	
Iter	Sekarang yang kedua tentang keamanan kerja. Kan di housekeeping itu kan mestinya menggunakan kayak alat-alat gitu ya Pak ya. Terus untuk prosedur seperti pengamanan dari kebakaran kan juga menggunakan APAR. Nah itu, apakah Bapak sudah menerima kayak pelatihan yang buat mengamankan diri dari hal-hal yang membahayakan diri Bapak?	
Itee	Dulu pernah ada. Kalau misalnya ada pelatihan dari Damkar, kebakaran. Kalau yang buat alat-alat seperti pembersih vacuum cleaner itu sudah diajarkan dari supervisor-nya. Sebelum itu kan juga pakai pembersih, jangan lupa pakai sarung tangan, pakai masker. Kalau yang bahan-bahan yang berbahaya gitu.	
Iter	Menurut Bapak tingkat keamanan di lingkungannya itu sudah termasuk baik atau belum?	
Itee	Keamanan termasuk baik di sini. Kan juga ada security di depan, tiap depannya enggak pernah lalu enggak pernah kosong. Selain itu juga diingetin sama lain, saling membantu lah misalnya ada kamar mock up, itu belum dikunci, dikasih, ada yang lewat apa-apa. Biasanya sih tamu.	
Iter	Bapak itu kan, mestinya kan merasa cemas ya kalau ada sesuatu yang membahayakan ya. Nah, di sini apakah sudah ada jaminan kayak asuransi yang diberikan kepada Bapak?	
Itee	Sudah, di sini ada jaminan apa itu? BPJS ya.	

Iter	Bagaimana dengan komunikasinya, buat sesama rekan kerja bapak atau dengan supervisor dll?	
Itee	Sini, sama teman bagus sih, Mbak. Sama Housekeeping Manager-nya, sama anu kan tidak angkuh-angkuh gitu loh, Mbak. Sebenarnya tidak, seperti orang Jawa baik, tidak angkuh kayaknya. Saling tegur sapa. Tapi juga ada jaraknya, misalnya saya sama Pak T itu kan.	
Iter	Jadi jaraknya itu seperti penghormatan gitu ya istilahnya. Tapi pernah ada yang ganjel gitu, nggak Pak, kalau mau ngomong, gitu pernah enggak?	
Itee	Iya ada lah.	
Iter	Kalau masalah kayak ngelapor sesuatu gitu ke atasan itu apakah langsung ditangani atau masih ada delay satu hari dua hari?	
Itee	Itu ada yang langsung, ada yang nggak, ada yang gitu. Misalnya saya laporan ini, ada yang langsung, misalnya ada kebocoran apa, karena apa-apa, ada yang langsung ditangani. Mungkin ada yang lihat barangnya dulu, ada yang apa-apa gitu ya. Misalnya ini karena bocor, ini kalau perlu ditangani, barangnya ada enggak? Kalau enggak ada ya lebih besar lagi.	
Iter	Beberapa orang itu mengatakan bahwa di sini tuh yang paling bikin nyaman itu adalah sosialnya ya? Seperti kekeluargaannya. Apakah Bapak merasakan yang sama?	
Itee	Iya. Mbak, waktu itu ada anak-anak bantuin, juga dibantuin. Angkat-angkat bed, yang tadi. Bantuin, yang tadi. Kamar living room gitu.	
Iter	Bapak tadi bareng-bareng pas kamarnya?	
Itee	ya, ada dua orang tadi. Kadang siapa yang lewat, panggil. Ada yang mau.	

Iter	Tentang kesempatan. Selama 14 tahun ini apakah Bapak merasakan kayak penambahan ilmu selama bekerja di sini? Mungkin diajari sama supervisor terus jadi tahu hal yang baru.	
Itee	Sebelum itu saya enggak tahu, perhotelan itu enggak tahu. Enggak sama sekali enggak tahu, mungkin batasnya enggak pernah. Enggak bisa. Dulu kan enggak tahu. Waktu masuk di perhotelan enggak tahu. Semua tangga ya bersih-bersih. Tapi kan enggak tahu caranya bikin <i>bed</i> , bikin kamar, <i>amenity</i> sini, kamar ini, gitu. Dulu-dulu masih dari 0 banget, terus sekarang sudah lumayan bisa lancar. Kamar pakai ini kayak gini, kamar sudah masuk ini kayak gini, kamar lalu gini.	
Iter	Tapi itu berpengaruh enggak sama apa ya, pengetahuan Bapak di kesehariannya kalau di selain pekerjaan gitu, kalau di rumah?	
Itee	Oh makin bisa buat di rumah. Saya juga enggak kaget di rumah. Sebelumnya saya juga bersih-bersih di rumah.	
Iter	Di sini sekiranya Bapak ada potensi atau keinginan lain yang selain housekeeping ini yang mau dikembangkan gitu, ada enggak, Pak?	
Itee	Karena apa? Sudah nyaman di housekeeping.	
Iter	Disini pelatihannya selain seperti menggunakan alat, jika mau mengembangkan kemampuan sendiri seperti komunikasi bisnis ada ngga pak disini?	
Itee	Enggak ada. menggunakan alat, gimana cara menggunakan alat ini, kayak gitu aja. Adanya <i>housekeeping</i> ada. Cara-cara <i>recovery</i> gimana, cara-cara mengoperasikan <i>machine buffing</i> gimana.	

Iter	Tapi masih ada kaitannya dengan <i>housekeeping</i> itu sendiri ya?	
Itee	Iya, masih ada kaitannya dengan <i>housekeeping</i> .	
Iter	Di luar itu terbatas?	
Itee	Iya.	
Iter	Sekarang yang nomor empat nih, Pak, agak sensitif ya, Pak ya, masalah gaji. Nah itu, di sini sistem pemberian gajinya kan katanya disesuaikan dengan revenue ya, Pak, atau pendapatan sini ya, Pak. Nah, itu menurut Bapak sendiri dengan beban kerja yang diberikan selama 14 tahun ini, apakah sudah sesuai dengan gaji yang diterima?	
Itee	Saya sudah sesuai, sesuai dengan pekerjaan saya. Tergantung nanti ramai atau tidak.	
Iter	Selama naik turunnya itu Bapak juga sudah merasa tercukupi dengan gaji tersebut?	
Itee	Bagi saya tercukupi.	
Iter	Terus yang Bapak rasakan tentang dikasih gaji itu ada perasaan-perasaan yang khusus gitu enggak, Pak?	
Itee	Senang tapi sudah tergantung orangnya sih kalau gaji. Tergantung disyukuri apa enggak gitu.	
Iter	Selain itu kan ada selain gaji kan mestinya dikasih kayak bonus atau reward pas lagi kinerjanya bagus. Nah, Bapak pernah enggak dikasih kayak gitu?	
Itee	Saya... belum pernah.	
Iter	Saya dengar-dengar di sini ada kayak tamasya terus THR gitu kan, selain itu ada di sini koperasi. Nah itu Bapak menerima apa, Pak?	
Itee	SHU itu menerima sebagai tambah-tambah.	
Iter	Kalau yang arisan?	

Itee	Arisan saya enggak ikut. Ada yang enggak, Mba. Kalau ada yang enggak, saya enggak ikut.	
Iter	Sekarang bagian komunikasi dengan rekan kerja apakah ada yang dikeluhkan ketika bekerja disini?	
Itee	Enggak ada kalau personalnya, membantu di kabanans gitu, kayak cekotan bareng gitu kan kadang saling membantu. Jadi per ruangan, dua orang, dua orang gitu. Saya pegang sendiri, kabanans ada orang lain. Kadang kan ada yang libur, ada yang cuti, kadang kan saling membantu ada yang ke sana, ada yang ke sana.	
Iter	Tapi itu ada batasannya gitu, Pak? Untuk satu ruangan, satu hari harus selesai gitu?	
Itee	Ada, Pak. Kalau saya kan 14 kamar. Misalnya harus ini dibuat check-in hari ini, harus selesai hari ini. Iya, dipatokkin, karena hubungan rutin itu kan 14. Itu harus, misalnya hari ini dipakai semua, hari ini cukupnya jam pagi.	
Iter	Mestinya kalau mau check-in dia mesti harus siap dulu ya, Pak. Terus ketika Bapak lagi merasa agak down, agak sedih gitu ya, Pak. Nah itu kira-kira rekan-rekan itu ada yang tahu enggak? Oh ini lagi sedih ini gitu ya. Atau ditanya kamu kenapa?	
Itee	Kadang ada yang peduli, ada yang enggak. Kayak orang kan enggak tahu mungkin. Enggak tahu, orang enggak tahu. Masih bersedia apa enggak, enggak tahu. Biasanya habis sakit apa-apa ada yang membantu. Dulu habis operasi gitu ada yang ambil. Saya ada yang membantu. Pokoknya saya kan dulu operasi apa, dibantuin angkat.	
Iter	Jadi bentuknya kayak membantu fisik secara fisik gitu ya. Terus sekarang hubungannya dengan atasan ya, Pak, itu	

	ada selain tadi kan ada gap gitu ya, Pak. Nah, ketika ngobrol sama supervisor tersebut apakah lancar, leluasa lah akrab gitu pak?	
Itee	Keluhan kita ke supervisor nanti supervisor biasanya di anu sama langsung ke atasnya nanti ke HOD atasnya. Kalau diberi orang lagi gitu, dikirimkan orang lagi bantu.	
Iter	Bagaimana kalau komunikasi tentang opini-opini terkait pekerjaan ke HOD itu bapak leluasa belum?	
Itee	Iya diterima. Nanti kan dia mau ngasih solusi apa-apa. Misalnya hari ini, besok saya mau ada acara saya ngontrolkan ini apa ini, biasanya udah kamu besok tukeran shift gitu.	
Iter	Oke untuk yang terakhir, apanya yang membuat Bapak paling nyaman di sini 14 tahun apa?	
Itee	Dekat rumah saya, dekat. Yang kedua ya umur itu, Mbak, umur saya sudah tua, waktu saya mencari yang mana-mana juga, ya cukupnya di sini saja. Jadi nyaman juga teman-teman juga yang lain juga nyaman, enak kerja. Sekiranya seperti itu sih, yang bisa saya simpulkan.	
Iter	Oke pak sudah berakhir interview ini. Ini saya ada sedikit apresiasi dari saya karena sudah membantu penelitian saya.	
Itee	Makasih ya, Mbak. Mari, Mbak.	
Iter	Iya monggo pak, maaf kalau ada salah kata dan perbuatan ya pak!	

Nama: IA

Iter	Mbak perkenalan dulu ya. Saya Niken Sofi Sala dari Universitas Sahid Surakarta jurusan psikologi dan	

	sekarang saya izin untuk tanya-tanya tentang gambaran kepuasan mba kerja di hotel ini. Oke mba pertama-tama disini mbak sudah bekerja berapa tahun?	
Itee	Saya sudah bekerja selama 12 tahun.	
Iter	Oh 12 tahun, dan mbak itu area kerjanya selain di bar ada dimana saja?	
Itee	Kalau di event itu kita mobile. Di restoran, di bar, di banquet room itu mencakup semua untuk pekerjaan di sini. Kalau di restoran sini nanti kalau ada <i>event</i> apa, kita membantu. Tapi sebagian besar saya disini.	
Iter	Apakah di lingkungan-lingkungan tersebut gimana perasaan Mbak dengan tempat kerjanya?	
Itee	Kalau di sini sangat-sangat nyaman. Untuk karyawan-karyawan sini kan seperti keluarga sendiri. Pokoknya lebih nyaman. Terus kita lebih-lebih. Apalagi, lebih-lebih, ya, dari sini. Sama yang dirasakan untuk kekeluargaan. Bisa mungkin beda dengan rumah. Kalau di sini, mereka juga keluarga. Yang penting kan kekuatan,	
Iter	Misal kalau mbak lagi butuh bantuan tinggal bilang saja ya?	
Itee	Iya. Dia tahu, seperti yang kita izin, "Minta tolong, Mbak, ini di sini."	
Iter	Bagaimana dengan jenjang karir Mbaknya apakah sudah menerima training-taining sebelum masuk disini?	
Itee	Sebelum masuk sini, saya pernah <i>training</i> satu bulan. Sebelumnya kan kita sekolah.	
Iter	Kalau itu berarti kalau dibandingin sama yang dari dulu sama sekarang itu keahliannya sudah meningkat, ya, Mbak?	

Itee	Sudah sih, sudah tahu, sekarang sudah menguasainya. Banyak yang tahu, gitu, lah.	
Iter	Perasaannya bagaimana ketika bekerja disini?	
Itee	Ya, pengertian itu, bahasa itu. Jadi kita nyaman, enak kerja walaupun sekeras apa pun kita nyaman, makanya. Kan ada yang dengar-dengar keluar 2 tahun, 2 tahun keluar kayak gitu kan gara-gara orangnya kurang nyaman gitu. Terus, salah satunya yang jatuh itu pengen kemana-mana.	
Iter	Disini untuk mungkin amit-amit ada resiko di keamanan kerjanya. Apakah ada sekiranya pelatihan untuk pengamanan lingkungan atau diri belum mbak? Cara menggunakan alat-alat, dll.	
Itee	Oh ada, dulu di latih di Tapal Kuda dulu seperti gimana cara menggunakan APAR.	
Iter	Bagaimana dengan bentuk asuransinya?	
Itee	Asuransi ya sama semua dari BPKS ditanggung dari sini, apalagi di tempat kerja langsung dibawa ke rumah sakit, penanganan. Kalau untuk semua karyawan itu sama penanggungannya.	
Iter	Mbak I kan seringnya shift sore sampai malam, kalau amit-amit disini pernah ada barang hilang atau tidak?	
Itee	Disini waktu seginiaman walaupun itu dari tamu kita tetep ngerti siapa yang ambil, tinggal diumumkan.	
Iter	Dini Mba I di F&B pastinya terus ketemu sama tamu-tamu dan komunikasi. Nah, Mba I cara melatihnya bagaimana? Seperti komunikasi skillnya.	
Itee	Oh iya. Kalau disini menambah ilmunya, seharusnya dulu saya di kitchen, dulu di kitchen sekarang disini.	

Iter	Kalau disini sama rekan-rekan pernah ngomong tentang hal pribadinya ngga Mbak?	
Itee	Jarang sih mbak, tapi biasanya masalah privasi masing-masing.	
Iter	Selanjutnya, ya, Mbak, ya, terkait ya ini agak sensitif, ya, Mbak, gaji. Ya, menurut Ibu setelah 14 tahun kerja di sini itu, beban kerjanya sudah sesuai belum sama gaji?	
Itee	Kalau disuruh kan sesuai dengan UMK, UMK tambah <i>service</i> . Ya sudah, kita jalan saja, kita nikmati saja lah sama untuk kerjaan sama gaji itu kita nikmati saja, kita senang menjalankannya saja. Jadi sesuai rapel itu beda dari yang kemampuan tapi harus dikerjakan. Jadi harus sesuai dengan yang dikasih.	
Iter	Bagaimana dengan bentuk bonus yang diberikan, seperti ketika mencapai target?	
Itee	Service kan semua karyawan dapat. Dapatkan gaji peserta kalau penduduknya itu service namanya. Kan itu banyak bonus tapi sesuai, sesuai letak orang.	
Iter	Tadi mbak I telah menjelaskan bahwa pernah dari kitchen terus ke F&B. Itu bagaimana bisa diceritakan diangkat gara-gara apa ya?	
Itee	Kalau pas di sini itu pas ada yang kosong, saya training, terus ada, terus masuk, jadi kasual. Terus sementara kan kosong selama setahun juga. Kasual, dari kasual terus baru ke kontrak. Kalau di <i>kitchen</i> itu kan waktu dulu ini, kalau masuk ke sini saya sudah masuknya ke resmi orang. Terus dulu saya <i>training</i> -nya satu bulan, terus kasual itu selama dua bulan, ke Alkambro itu diangkat jadi waitress. Dari FBM mengajukan ke GM gitu. Lalu, proses dilihat	

	pengerjaannya dulu saja. Kita kerjanya gimana, sama dalam pekerjaan gimana, itu kan dinilai kita.	
Iter	Terus, di sini kan tempat kerjanya Mbak itu kan pastinya selalu dibersihkan, ya, Mbak, ya? Itu berapa kali?	
Itee	Selalu di sini? Selalu di sini, pagi, habis <i>breakfast</i> , habis <i>lunch</i> , habis <i>dinner</i> . Berarti habis makan selalu dibersihkan. Lantai biasanya kalau di <i>buffing</i> itu kita seminggu sekali, ya. Kita kan punya kondisi juga kalau kedatangan <i>project</i> sih, pemerintah kan sungkan kalau ada tamu kalau jatuh, ya, mungkin satu minggu sekali, satu minggu sekali.	
Iter	Bagaimana dengan hubungan mbak I dengan atasan F&B?	
Itee	Sangat-sangat-sangat akrab, mba. Kan keluarga. Iya. Terbatas untuk rekan dan atasan. Di lain departemen juga kita fun. Pokoknya, ya, keluarga aja. Enggak harus satu departemen.	
Iter	Terus yang terakhir, nih, Mbak, pertanyaannya, nah, kan Mbaknya tadi bilang kalau 14 tahun di sini, yang paling bikin nyaman dibandingkan sama bagian perusahaan lainnya itu apa?	
Itee	Nyaman, nyaman di tempat kerja itu paling utama itu. Intinya, ya, Mbak. Kalau dalam pekerjaan itu kita kerjakan bareng-bareng. Ada yang sangat kesulitan kita bantu, kita kesulitan di bantu itu lebih nyaman, lebih enak, kita lebih.	

Nama: TH

Iter	Selamat pagi, pak T. Ini saya ingin menginfokan tentang jadwal wawancara.	

Itee	Ini siapa yang namanya Niken? Kamu?	
Iter	Iya pak itu saya.	
Itee	Oke sekarang apa yang mau ditanyakan?	
Iter	Baik perkenalkan nama saya Niken Sofi Salma jurusan psikologi Universitas Sahid Surakarta, izin tanya-tanya sama bapak tentang gambaran kepuasan kerja bapak di Kusuma Sahid Prince Hotel ini. Bapak sekaran sudah berapa lama kerja disini?	
Itee	Menurutmu berapa lama?	
Iter	10 tahun lebih pastinya pak.	
Itee	Jadi saya itu saya sudah menginjak ke 30 tahun.	
Iter	Berarti mulai umur berapa pak? Dan selama 30 tahun itu apa yang berkesan?	
Itee	Tahun 1995, saya kurangin saja ya, saya tak kurang ya berarti mulai dari usai 24 berarti. Jadi, usia itu selama 30 tahun itu kayak pengalaman yang berkesan di kantor, ya. Asal kita itu mau ini, Mbak, ya, di mana bumi dipijak, di situlah langit dijunjung. Jadi, semua departemen, hampir semua departemen.	
Iter	Berarti pak T jenjang karirnya dari level bawah dan meningkat ke atas?	
Itee	Ya, ni kita buka pintu, jadi setiap ada tamu atau orang sini, semua tamu.	
Iter	Iya semua tamu, kita penuh tamu kan jadi saya buka.	
Itee	Kesannya bapak kerja di hotel ini seperti apa?	
Iter	Ya, kalau kesan saya sih, inilah sawah ladang kita. Ya, di mana, tadi saya bilang, di mana bumi dipijak, di situlah langit dijunjung. Jadi ya, kesan saya kalau saya sampai 30 tahun bisa menilai sendiri, kan.	
Itee	Berarti banyak banget, ya, pengalaman yang baru, terus yang berkesan gitu. Berarti pengalaman Bapak itu semakin meluas, gitu ya, Pak?	
Iter	Setiap bagian tentunya ada sifat yang baru. Iya, karena seseorang itu harus ibaratnya tidak dalam satu bidang, ya, harus merokok bagian. Nah, itulah tambah wawasannya, kan, di situ.	
Itee	Tapi untuk kehidupan sehari-hari, itu bisa membantu <i>skill</i> -nya itu atau tidak?	
Iter	Ya, disangkal atau enggak disangkal, nyatanya kita hidup di sini, anak saya kuliah juga dari sini. Oh, mau enggak mau, ya, kita enggak menyangkal, lho, ya, saya bisa punya rumah, bisa punya mobil, ya, dari sini. Walaupun di luar juga ada pekerjaan, tapi kan intinya kan saya bekerja di sini.	
Itee	Berarti semuanya itu terpusat di KSPH ini, ya, Pak?	

Iteer	Untuk kayak perjalanannya itu tidak ada namanya rezeki itu, kan, dari mana saja.	
Iteer	api kalau saya posisi kerja di sini, saya akui ya, dari sini. Berarti yang di dalamnya di sini? Iya, saya akui dari sini, walaupun, walaupun apa, ya, kita punya pekerjaan yang di luar hasilnya lebih besar, tapi pekerjaan utama saya, kan, di sini.	
Iteer	Terus untuk kondisi lingkungannya, Pak, dari awal bekerja sampai di sini secara rata-rata itu, Pak, kenyamanannya?	
Iteer	Ya, kalau lingkungan di sini itu lebih kondusif berbanding dengan di beberapa tempat properti yang lain, ya. Jadi, kalau di sini itu ibaratnya, kan, orang-orangnya mau menerima. Kalau coba kalau enggak mau menerima, susah nanti, mbak, sama omongannya susah komunikasinya. Komunikasi susah, kemudian mereka juga mesti enggak kasar dan segala macam itu. Coba lihat daftarnya, kan, di HRD. Lihat rata-rata di sini, kan, di atas 5 dan 10. Berarti apa? Kondisi nyaman. Jadi, ibaratnya kalau sudah nyaman, kok, apa saya katakan lagi, gaji tidak menjadi masalah. Orang gaji tinggi, tapi kalau lingkungan enggak nyaman, pasti setiap harinya enggak enak juga. Enggak, pasti enggak akan bertahan lebih dari 3 tahun, 2 tahun langsung pergi semua, gonta ganti, gonta ganti properti yang baru. Rata-rata seperti itu, langsung keluar 2 tahun, 2 tahun enggak pindah, 1 tahun pindah. Tapi kalau kepuasan itu kalau dilihat <i>traffic</i> -nya dia di atas 5 tahun, berarti tingkat kepuasannya dia sudah mencapai di situ, ya, kan. Walaupun gaji, ya, jangan dilihat semuanya dari gaji, kan, saya tadi bilang, kan. Tapi saya akui semua dari sini karena saya kerja utamanya di sini.	
Iteer	Terus kalau di sini tuh bagian apa, ya, office HK ini ada yang bersihin enggak, Pak?	
Iteer	Sudah, kalau khusus di rumah saya ada berapa kali? Kalau satu kali pada waktu sore hari setelah saya pulang, ada yang bersihin.	
Iteer	Terus menurut Bapak sendiri, nih, untuk penerangan, untuk ventilasi itu sudah cukup apa belum, Pak? Atau ada perlu yang ditambahin? Maksudnya untuk <i>office</i> saya, untuk tempat kerja ini?	
Iteer	Kalau untuk <i>office</i> saya, kan, ini menyesuaikan kebutuhan saya sebetulnya, kan. Ini ada buka, kan, karena saya kurang nyaman karena terlalu terang, makanya iya, saya tutup malah.	

Iter	Ditutup, iya. Malah enak pakai lampu, nih, Pak, pakai lampu. Karena ini, kan, silau langsung. Oh, iya, enggak kelihatan.	
Itee	: Enggak kelihatan. Saya kalau hasilnya dulu terbuka semua, pakai ini aja, namanya ini <i>filtrer</i> , ya, tapi terlalu terang bagi saya.	
Iter	Terus kalau untuk AC, kalau di <i>service</i> -nya tuh sering di- <i>service</i> atau enggak?	
Itee	Kalau <i>service</i> , kan, selalu rutin kalau di <i>office-office</i> , ya, itu rutin dan kebetulan sama saya juga termasuk di ini. Walaupun sudah lama, ya, kan, ini lama tapi dingin.	
Iter	Ini untuk fasilitasnya apa yang digunakan malah lebih memudahkan untuk pekerjaan?	
Itee	Ya, kalau seperti <i>desktop</i> itu, kan, sekarang menjadi suatu kebutuhan, ya.	
Iter	Tapi lebih enak pakai yang jadul kayak gini atau perlu di- <i>update</i> lagi?	
Itee	Kalau saya, kan, ini paling saya, kan, hanya buat surat-surat memo dan enggak penting, enggak terlalu bikin kreator-kektor kayak digital, gitu, kan, enggak. Bagi saya, kan, menyesuaikan kebutuhan saya.	
Iter	Tapi sudah cukup, ya?	
Itee	Cukup, yang penting ini makanya kasih <i>speaker</i> banyak saya karena saya biasanya selalu <i>jodong-jodong</i> gitu kalau pas agak <i>utak</i> gitu, kan, selalu gitu. Iya, kan, sesuai dengan kebutuhan, makanya saya bawa sendiri untuk kebutuhan <i>sound</i> -nya gitu.	
Iter	Kalau di HK sini, Pak, itu ada kayak acara untuk melatih atau <i>training</i> karyawan?	
Itee	Oh, tetap, kan, ada laporannya terus, ini sudah ini, lah. Ini untuk bulan Juni sudah ada absennya. Iya, kan, kemarin kita sudah melakukan <i>training</i> rutin, kan, kita selalu, kan, <i>markup</i> , kan.	
Iter	Kalau <i>training</i> untuk keamanan kerja, untuk mungkin karyawan yang baru masuk gitu, seperti menggunakan APAR atau menggunakan alat-alat?	
Itee	Oh, kalau itu nanti diikutkan. Rata-rata orang yang bekerja housekeeping ini sudah pernah melakukan latihan di hotel. Gitu. Jadi, kalau kita merekrut itu orang yang sudah pernah di sini. Pernah <i>training</i> . Pernah <i>training</i> . Jadi, atau paling tidak dia sudah punya <i>basic</i> tentang <i>muskipeng</i> . Nanti lainnya baru mengikuti <i>training-training</i> seperti ini. Jadi, selain dari awalnya sudah ada dasarnya, terus nanti dikembangkan lagi. Biasanya sudah ada <i>basic</i> -nya, apalagi <i>basic</i> perhotelan secara umum.	

Iter	Jadi, kira-kira karyawan di sini bisa jaga diri dari itu, ya, pak, kayak dampak-dampak kalau pas mengerjakan mungkin, ya, pas potong rumput nanti bisa alatnya enggak kenceng, terus apa, mata pisaunya bisa copot sendiri gitu, ya?	
Itee	alau itu berdasarkan pengalaman, ya, Mbak, ya. Jadi, kadang-kadang kalau motong itu, kan, enggak bisa kadang-kadang arah mata pisau itu, kan, ikutin kontur tanah, kan. Jadi, kadang-kadang enggak bisa juga sih. Jadi, kak untuk <i>skill</i> bisa karena kebiasaan juga. Kebiasaan. Iya, saya belum tentu bisa motong rumput dulu, belum tentu. Karena itu butuh, butuh apa, ya, pengalaman, butuh pengalaman. Kadang-kadang saya sama anak-anak <i>making bed</i> saya belum tentu lebih bakat daripada anak-anak. Karena mereka terlatih setiap hari. Saya, kan, sudah meninggalkan jauh lebih lama mereka.	
Iter	Untuk Bapak mungkin manajemennya, ya?	
Itee	Iya, kalau sudah di level manajerial, ke manajerialnya, ke operasional, ke strategi, dan segala macam.	
Iter	Kalau sesama karyawan di HK? Untuk komunikasinya kira-kira lancar enggak?	
Itee	Lancar. Kami, kan, punya grup sendiri. Iya, jadi segala komunikasi selalu kita komunikasikan. Walaupun saya tidak di tempat, walaupun saya tidak ada di satu kota. Nah, seperti ini. Ini, kan, ada. Jadi, komunikasi mereka melakukan apa, aktivitas apa, saya tahu semua. Seperti gini, sore hari kemarin. Melakukan apa nih.	
Iter	Kalau ada yang kurang sesuai gitu, Pak, ada yang melanggar secara tidak sadar gitu, terus ditegurnya bagaimana itu?	
Itee	Saya tegur biasanya lisan. Seperti contoh seperti ini, karena tegur saya selalu mencantumkan program-program apa. Seperti contoh misalnya gini, ini saya tadi kegiatan saya perintahkan, kan, seperti ini. Pokoknya kemudian jawab supervisornya, "Ya, Pak, seperti ini." Jadi, program itu selalu kita buat. Jadi, seperti tahu, lah, seperti ini contoh seperti kemarin, nih, "Limbon, tolong buat Limbon." Sudah dilaksanakan. Jadi, saya selalu kontrol. Setelah mereka melaksanakan, lalu saya kontrol. Kemudian kalau tidak sesuai, nah, seperti ini, nih. Ini contoh, ya, saya bukakan ini. Saya tegur dulu	
Iter	Oh, ya, berarti pertamanya lewat <i>chat</i> dulu.	
Itee	Kalau ini, kan, enggak ketemu saya. Kalau ketemu, kan, langsung saya panggil. Nah, ini, kan, saya panggil ini. Selama dia masih bisa dibina, supervisornya, kan, saya marah, kan, supervisornya, enggak mungkin anak	

	buahnya langsung, kan. Nah, ini, ini saya kira payah seperti ini, enggak apa-apa. Supervisor nanti sembahin ke saya.	
Iter	Ada yang susah banget gitu?	
Itee	Enggak, enggak. Pokoknya, kan, dari kita cara menyampaikan. Saya kalau dengan teman-teman setelah lepas kerja atau jam istirahat, saya bebas semuanya. Mau enggak mau apa-apa, enggak masalah. Tapi kalau di dalam jam kerja, ya, harus. Iya, satu komando, dong. Saya enggak mau mereka melangkah. Kalau sesuatu makanya supervisor pun kalau saya tidak ada laporan apa-apa, saya minta izin, "Pak, ini gimana, Pak? Minta izin." Harus gitu.	
Iter	Ada yang sering kayak konsul-konsul gitu, enggak, Pak?	
Itee	Ada.	
Iter	Untuk masalah luar kantor gitu?	
Itee	Kalau saya sudah membatasi, ya, jadi kalau konsul ke saya jangan masalah pribadi. Saya enggak mau.	
Iter	Tapi ada?	
Itee	Ada juga satu dua, tapi kalau masalah pribadi yang terlalu berat bagi dia, oke, lah. Tapi kalau masalah pribadi harian, kan, enggak punya uang, jangan, lah. Iya, kan.	
Iter	Tapi untuk komunikasi sehari-hari itu apa, terbuka orangnya?	
Itee	Terbuka, iya. Saya memang <i>open</i> , ya, dalam arti semua bidang pekerjaan kalau ada masalah, silakan bisa dululu. Tapi kalau enggak bisa misalnya ada yang tertentu misalnya dengan rekan bisa menganggap saya. Tapi asal bukan masalah pribadi. Itu bukan ranah saya, tapi kalau dia minta pertimbangan saya sebagai yang dituakan, silakan. Pertimbangan, bukan pekerjaan, lho, ya, masalah pribadi. Tapi kalau menganggap saya yang dituakan atau minta pertimbangan saya, saran, oke.	
Iter	Kalau untuk sistem promosi jabatan di HK itu yang dipertimbangkan apanya?	
Itee	Sebenarnya kalau promosi ini, kalau <i>di housekeeping</i> ini, kan, saya tidak menerapkan urut kacang, ya. Dalam arti urut kacang itu siapa yang duluan itu yang menjadi yang dinaikkan. Contoh di sini supervisor, kan, saya yang angkat semua. Yang mengajukan, kan, saya semua. Supervisor yang ada saat ini, termasuk yang buru-buru siap pensiun juga. Karena saya sudah terlalu lama, kan, itu.	
Iter	Dipertimbangkan atas dasarnya?	
Itee	Kinerja, jelas kinerja. Kalau kinerjanya? Ya, kinerja yang menurut saya dia sudah mencapai atau sudah melebihi	

	kapasitas yang beban yang dia pekerjaan, ya, dia layak untuk diajukan.	
Iteer	Berarti melebihi targetnya?	
Itee	Iya, jadi misalnya kayak Buci ini, Mbak. Buci pada waktu itu dia masih baru itu dibandingkan senior-senior seperti lain terus langsung diangkat jadi supervisor. Seperti contoh misalnya ada Mas Agus, ada Mas Karyadi, lebih senior mereka. Berarti kinerjanya? Berarti iya, kinerja doang.	
Iteer	Selain itu dari apa?	
Itee	Selain kinerja yang turun. Jadi, yang paling utama kinerja itu, kan, menurut semuanya, ya, ada <i>attitude</i> , ada <i>performance</i> , kan, gitu, kan. Rentetannya, kan, penilaiannya, kan, semuanya, tapi yang terutama, kan, kinerjanya dulu.	
Iteer	Jadi, untuk yang dilatih tadi, Bapak itu untuk keahlian, membantu untuk keahlian sehari-hari enggak, Pak? Untuk pelatihan-pelatihan karyawan itu untuk mereka sendiri?	
Itee	Oh, iya, jelas. Karena pelatihan kita itu coba nanti baca itu. Di laporan di <i>hosting bank</i> itu. Kalau <i>hosting bank</i> itu tak spesifik tentang pekerjaan. Biasanya banyak praktiknya, kan.	
Iteer	Tapi selain itu, ada enggak yang buat pelatihan untuk <i>upgrade</i> mereka gitu?	
Itee	<i>Upgrade</i> nanti, enggak? Nanti. Jadi, <i>upgrade</i> itu kalau, kan, di <i>housekeeping</i> ini ada beberapa bagian, ya. Jadi, kalau <i>perspesifik</i> sih enggak mungkin, ya. Karena kita yang global. Seperti contoh seperti ini. Ini termasuk <i>upgrade</i> sebetulnya. Contoh misalnya kita kemarin bahas tentang <i>tuntun service</i> , itu sebenarnya untuk bidang di <i>room</i> .	
Iteer	Untuk bagian <i>room</i> ?	
Itee	<i>Room</i> , ya, itu hanya khusus untuk <i>room</i> . Hanya <i>room</i> . Tapi di sini, kan, ada seperti sini, ada Mas Warsono. Ya, kan, Mas Warsono, kan, posisi ada di area dan <i>pool</i> . Kan sebetulnya enggak ada kaitannya, tapi ini kalau dia mengikuti, dia nantinya bisa sudah bisa jadi fleksibel. Iya, jadi nanti dia menjadi multifungsi gitu, lho. Iya, kan, jadi tidak tidak satu satu apa, ya, spesifik khusus untuk <i>room</i> enggak, tapi orangnya harus bisa minimal gitu. Iya, jadi nanti kalau dia ikut ini, dia nanti sudah bisa gitu, lho. Jadi, enggak perlu sewaktu-waktu kalau dia nanti saya pindahkan atau saya <i>upgrade</i> dia menjadi di <i>room</i> , bisa.	
Iteer	Berarti yang benar kata Bapak tadi, yang sudah ada dasarnya nanti bisa diangkat?	

Itee	Iya, yang penting kualitasnya, jadi kinerjanya, dia kinerjanya baik, bisa jadi.	
Itee	Terus untuk bagian, apa Bapak mau dilanjutkan?	
Itee	adi, tidak urut kacang, tadi saya katakan, ya, jadi siapa yang dia paling lama, senior, dia bisa berjabatan, <i>petiting</i> , enggak. Iya, kinerja itu meliputi tadi penilaian. Nanti, kan, penilaian kalau di dalamnya cuma, kan, ada <i>editor</i> , <i>performa</i> , <i>knowledge</i> , kan, gitu, kan. Kinerja, kan, mencakup ini semua.	
Itee	Terus untuk pendapatnya Bapak sendiri tentang gaji ini, apakah sudah sesuai dengan pekerjaan yang Bapak lakukan?	
Itee	Ya, kalau gaji ini, kan, bersifat ini, Mbak. Ya, saya katakan tadi. Ya, subjektif. ni enggak bisa tiap orang diukur itu mengukurnya dari mana. Ya, kan. Mengukurnya dari kita kerja ini kenyamanan, kemudian juga kita bisa mencukupi kita semua. Kan, berbeda-beda. Belum tentu ukuran kita misalnya nilai, ya. Nilai 10 juta belum tentu seseorang itu puas, bisa jadi ada juga yang nilai cuma 3 juta bisa memuaskan dia, ya, kan, seperti itu. Rezeki itu saya katakan tadi, bisa dari mana-mana, ya, kan, tapi kalau gaji, kan, dari satu tempat yang kita kerja. Saya katakan tadi, saya bisa punya rumah, bisa punya mobil dari sini, saya akui dari sini. Kalau dari diukur dari beban kerja, kalau diukur dari beban kerja sebenarnya sih kurang. Kalau dari beban kerja. Tapi untuk kepuasan dari gaji tersebut itu fleksibel. Karena kalau kita lihat nantinya dengan jabatan yang sama, dengan hotel yang sebanding, tentunya tidak jauh. Kalau kita buka beberapa tempat misalnya dengan rekan-rekan yang mungkin guru, junior-junior saya, mereka rata-rata dengan harga jabatan yang sama ini, mereka sudah dua digit semua seharusnya.	
Itee	Iya, tapi kita, kan, enggak bisa seperti itu.	
Itee	Harusnya seperti itu, enggak bisa. Tapi kenyamanannya perusahaan itu menggaji itu, kan, berdasarkan dari <i>revenue</i> . <i>Revenue</i> pendapatan. Pendapatan dari hotelnya. Nanti dari sisi HRD, kan, ada ada batas plafonnya, harus di bawah berapa persen. Berarti sistemnya di situ. Iya, makin tinggi pendapatan hotel itu, makin dia bisa menggaji untuk karyawannya.	
Itee	Berarti standarnya nanti kayak berubah-berubah gitu, enggak, Pak? Jadi, nanti tergantung dari tiap-tiap manajemen hotelnya diri-diri.	
Itee	Kalau kita ikut aturan Sahid, kita ada plafonnya. Gaji itu tidak boleh melebihi berapa persen dari pendapatan. Saya tidak mungkin buka, saya tahu walaupun saya tahu. Ada	

	berapa persennya dari <i>revenue</i> yang kita dapatkan. Itu sebenarnya disesuaikan sama kinerja. Kemudian nanti dari LB, kita <i>breakdown</i> . Kita bagi-bagi, misalnya. Oh, iya, nanti untuk level ini segini, level ini segini. Nanti kita enggak bisa menyamaratakan. Misalnya, oh kita dengan Paragon misalnya.	
Iter	Tapi dengan targetnya Said sendiri. Sesuai dengan targetnya?	
Itee	Target itu, <i>budget</i> itu yang bikin kita sendiri. Contoh seperti tahun ini. Kita mengajukan berapa miliar dari... kantor bursa. Oh, iya, gabung dari Jakarta juga dari Bali juga nanti bagi besar kita bisa mengajukan dan kita bisa mencapai blok. Kamu, kan, nanti ngikuti gajinya.	
Iter	Untuk pertanyaan penutup, nih, Pak, yang bikin nyaman 30 tahun kerja di sini?	
Itee	Yaitu dengan lingkungan, dengan teman-teman, dengan sesama HOD, itu yang bikin nyaman. Iya, dengan pimpinannya. Coba kalau pimpinannya, misalnya. Iya, lho. Enggak bikin kita nyaman, kita enggak nyaman. Ada cukup dulu, iya, seperti itu. Pimpinannya enggak bikin, apa namanya, apa, ya, enggak bikin nyaman, ya bawahnya. Iya, sama.	
Iter	Semua intinya adalah kalau di sini, kan, kekeluargaan semua. Betul, banyak yang bilang gitu sih. Kekeluargaan, lebih dari situ.	
Itee	Coba nanti suatu saat Mbaknya <i>interview</i> di unit yang lain, sama-sama saya nanti akan beda, jawabannya akan beda.	
Iter	Baik, pak. Telah berakhir sesi <i>interview</i> ini. Sebagai penutup, terimakasih atas waktu dan kesempatannya yang Bapak berikan kepada kami. Terimakasih Bapak sudah terbuka akan pengalaman-pengalamannya, sangat menginspirasi saya. Kami juga mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam kata maupun tindakan selama proses wawancara ini berlangsung. Dan ini, saya ada sedikit bentuk apresiasi dari saya atas kontribusi dan bantuan Bapak dalam mendukung penelitian kami, izinkan kami menyampaikan sedikit tanda terima kasih.	
Itee	Oh oke terimakasih mbak	

## Lampiran 1.6

### *Dokumentasi*







